



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA  
FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS**

**MONOGRAFÍA PARA OPTAR AL TÍTULO DE  
INGENIERO DE SISTEMAS**

**Monografía**

**Propuesta de un manual de calidad para mejorar la gestión de los servicios  
que brinda Secretaria de Facultad a los estudiantes de la carrera de Ingeniería  
de Sistema**

**Elaborado por:**

Br. Reynosa Ojeda, Mirian  
Aracelly

**Tutor:**

Msc. Benavidez Rugama,  
Claudia Lucia

Managua, 2018



# ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
II.	OBJETIVOS .....	4
	2.1 OBJETIVO GENERAL .....	4
	2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
III.	SITUACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
IV.	JUSTIFICACIÓN.....	6
	CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS.....	7
	Propósito Secretaría de Facultad: .....	8
	Dentro de sus funciones se encuentran.....	9
	1.1 Descripción de Procesos que se ofrecen en Secretaria de Facultad. ....	12
	1.1.1 Gestionar carga académica: .....	12
	Curso Regular: .....	12
	Cursos de verano y paralelos: .....	13
	Exámenes de Suficiencia: .....	14
	1.1.2 Gestionar Inscripción de asignaturas: .....	14
	a. Inscripción de asignaturas en línea: .....	15
	b. Inscripción de asignaturas en oficina de Secretaria de Facultad: .....	15
	c. Matricula de alumnos egresados .....	16
	d. Confirmación de asignaturas.....	17
	1.2.3 Gestionar equivalencia o convalidación de estudios: .....	17
	1.2.4 Gestionar servicios académicos: .....	19
	Solicitud de carta de egresado: .....	21
	Solicitud carta egresados UNI-RUACS, UNI- RURC y UNI-IES. ....	21
	Solicitud carta egresados UNI-RUPAP: .....	22
	Solicitud de carta de egresado de estudiantes del Programa de Modalidad Especial - PROMECYS). ....	22
	1.2.5 Gestionar control de graduación: .....	23
	Emisión de Constancia de Notas: .....	24
	Emisión de Constancia de Alumno Activo:.....	25

Emisión de Constancia F3:.....	25
Emisión de Constancia de 90%:.....	26
Emisión de Historial Académico:.....	26
Solicitudes de Programas de asignaturas: .....	27
Entrega de actas de calificaciones del turno regular a la Dirección de Registro: .....	27
Recepción de actas de calificaciones de los estudiantes del Programa de Modalidad Especial (PROMECYS) y Técnico en Ingeniería de Sistemas (TSIS). .....	29
Elaboración de Calendario de Exámenes: .....	30
<b>CAPITULO II: COMPARACIÓN DE METODOLOGÍAS DE ESTUDIO.....</b>	<b>31</b>
2.1 Metodología Kaizen.....	31
2.2 Ciclo de Deming.....	34
2.3 Metodología: Sistema de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del Desempeño - ISO 9000. ....	39
2.4 Ventajas y desventajas de las tres metodologías estudiadas: .....	46
<b>CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MANUAL DE CALIDAD DE SECRETARIA DE FACULTAD. ....</b>	<b>49</b>
3.1 Misión y Visión .....	49
3.1.2 Visión.....	49
3.1.3 Fines y objetivos.....	50
3.2 Introducción al manual .....	50
3.3 Objetivo del manual .....	51
3.4 Descripción de procesos y procedimientos .....	51
3.5 Tabla de simbología Diagrama de Flujo utilizada.....	52
3.6 Codificación del Manual de Proceso .....	53
<b>I. CONCLUSIÓN .....</b>	<b>133</b>
<b>II. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>134</b>
<b>III.BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>135</b>
Web grafía .....	135
<b>IV.CONCLUSIÓN.....</b>	<b>136</b>
<b>V.RECOMENDACIONES.....</b>	<b>137</b>
<b>VI.BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>138</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La Universidad Nacional de Ingeniería, es una entidad encargada de formar profesionales en el campo de la Ingeniería y Arquitectura, cuenta con diez carreras atendidas por seis facultades, donde cada una posee una Secretaria de Facultad, así como una Secretaria Académicas en cada una de las Sedes y Programas de la misma. La Facultad de Ciencias y Sistemas atiende la Carrera de Ingeniería de Sistemas y las áreas básicas que dan servicios al resto de facultades.

El presente trabajo se desarrolló en Secretaría de la Facultad de Ciencias y Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería, en el Recinto Universitario Pedro Arauz Palacios, entidad donde se realizan los procesos en base a los reglamentos, normativas y directrices emanadas de las instancias superiores, así mismo se encarga de velar por la integridad, seguridad, coherencia y seguimiento de los procesos, oficialización, comunicación, legalización, gestión y resguardo de la documentación legal del patrimonio, información y los archivos oficiales de la Facultad de Ciencias y Sistemas.

Se realizó un diagnóstico de la gestión de los procesos de Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas, para identificar las oportunidades de mejoras y las necesidades de fortalecimiento para facilitar el desarrollo de la estrategia funcional de la misma.

Se hizo un análisis comparativo de tres metodologías utilizadas en el mejoramiento de la calidad, para seleccionar la que más se adecuara para elaboración de la propuesta de un manual de calidad para mejorar la gestión de los servicios que ofrece Secretaria Académica de Facultad a los estudiantes de la Carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería.

Se propone un manual de calidad para mejorar la gestión de los servicios que se ofrecen en Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas, el cual puede servir de referencia para ser implementado a nivel institucional, permitiendo unificar procedimientos que se desarrollan en las mismas, reducir los tiempos de respuesta y mejor conocimiento de la responsabilidad del personal involucrado

## **II. OBJETIVOS**

### **2.1 OBJETIVO GENERAL**

1. Elaborar propuesta de un manual de calidad para la mejora de la gestión de los servicios que ofrece Secretaria Académica a los estudiantes de la Carrera de Ingeniería de Sistemas ubicada en el Recinto Universitario Pedro Arauz Palacios.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Realizar un diagnóstico de la gestión de los procesos de Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería ubicada en el Recinto Universitario Pedro Arauz Palacios.
2. Seleccionar mediante el estudio, la metodología basada en la calidad más adecuada para la elaboración del manual de calidad para Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas.
3. Diseñar la propuesta del manual de calidad, en base a la metodología seleccionada para el mejoramiento de la calidad de los servicios en Secretaria de la Facultad de Ciencias y Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería.

### III. SITUACIÓN DEL PROBLEMA

¿Por qué se debe de elaborar un manual de calidad para mejorar la gestión de los servicios que ofrece Secretaria Académica a los estudiantes de la Carrera de Ingeniería de Sistemas ubicada en el Recinto Universitario Pedro Arauz Palacios?

La Facultad de Ciencias y Sistemas está formada por una Decanatura, Vice decanatura, Secretaría Académica, dos Departamentos de la Carrera y cuatro de las áreas básicas, los cuales atiende de manera directa e indirecta la Carrera de Ingeniería de Sistemas y brinda servicios del área básica al resto de facultades. Así mismo se trabaja de manera coordinada con las sedes que oferta la carrera.

Enunciando parte de los problemas que nos llevan a determinar que la principal razón de lo antes planteado es la carencia de un manual de calidad en Secretaria Académica, se destacan:

- Desconocimiento de las Funciones por parte del personal.
- Procesos no definidos a nivel institucional.
- Poca comunicación entre las áreas.
- Falta de administración del personal.
- Carencia de evaluación del desempeño.
- Desconocimiento por parte de los estudiantes en saber qué pasos a seguir para realizar gestiones ante Secretaria de Académica.
- Prolongación de tiempos de respuestas y atrasos en los servicios brindados.

#### IV. JUSTIFICACIÓN

Con el presente trabajo se pretende estudiar la situación actual de las condiciones organizativas – académicas con que cuenta Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas, para la gestión de los procesos que se desarrollan en la misma, así como los servicios que se oferta, ya que, al carecer de un manual de calidad, crea desconocimiento de los pasos a seguir, aumento en el tiempo de respuestas y atrasos en las funciones.

Con la elaboración de este manual de calidad permitirá mantener bajo control y mejorar de forma continua el funcionamiento eficiente de los procesos, obteniendo una mejor atención y satisfacción de los estudiantes por el servicio recibido.

Es importante mencionar que este manual podría servir como punto de partida para la mejora de los proceso a nivel de todas las Secretarias Académicas, homogenizar los procesos y que se pueda dar respuesta en tiempos más reducidos a los estudiantes, así como que el personal involucrado tenga conocimiento de las responsabilidades a desarrollar, permitiendo un aumento del desempeño, ayudando a analizar y revisar los procedimientos y las funciones del personal y facilitando labores de auditoria, y evaluación del control interno.



## CAPÍTULO I: DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN SECRETARÍA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y SISTEMAS.

Según entrevista realizada a la Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas y revisión documental resguardada por esta instancia, se conoció que ante el Consejo Universitario en sesión extraordinaria No. 25-94 del 17 de diciembre de 1994, se presentó plan de estudio de la Carrera de Ingeniería de Sistemas, el cual fue aprobado y en esa misma sesión, la Dirección de Ciencias Básicas se elevó a la categoría de Facultad de Ciencias y Sistemas. Además, se orientó la conformación de las autoridades de la Facultad (Decano, Vice-Decano y Secretario) responsables de administrar Ciencias Básicas y la Carrera de Ingeniería de Sistemas.

Así mismo se conoció que la Facultad de Ciencias y Sistemas cuenta con el siguiente organigrama, en donde se representa la jerarquía a través de la cual se organiza la carrera de Ingeniería de Sistemas, siendo el siguiente:

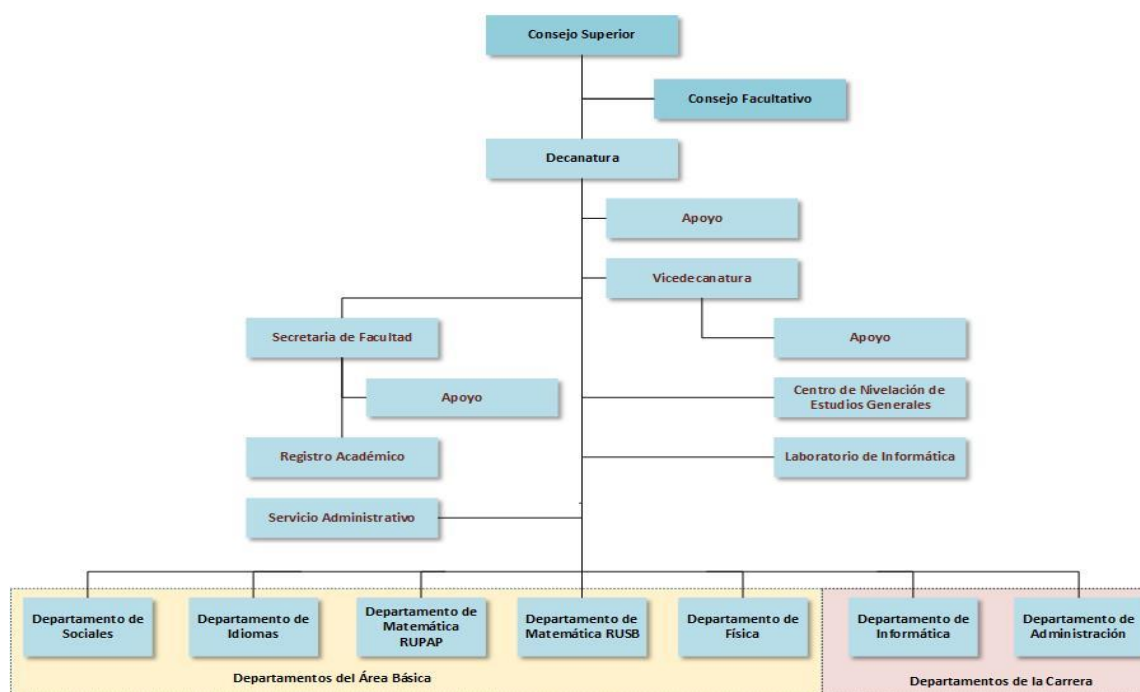


Figura No. 1. Organigrama de la Facultad de Ciencias y Sistemas  
Fuente: Facultad de Ciencias y Sistemas

Según el Estatuto de la Universidad Nacional de Ingeniería, en el capítulo III, Decanato, Arto. 84. El Decanato es una instancia de Dirección colegiada que vela por la coherencia del funcionamiento y operación de la gestión y administración de la Facultad, en correspondencia con el sistema institucional. Está integrado por:

- El Decano que lo preside
- El Vice Decano
- El Secretario de Facultad, quién actúa como Secretario.

Para nuestro estudio nos centraremos en el tramo de control de Secretaria de Facultad.



Figura No. 2: Organigrama de Secretaria de Facultad

Según entrevista realizada a la Secretaria de Facultad se encuentra un Manual de Funciones que data desde 1991, en donde se contienen las fichas ocupacionales por cargo administrativo, con datos como: el nombre del cargo, ubicación, responsable inmediato y cargos subordinados, funciones y requisitos. A continuación, se describen brevemente las funciones que se desarrollan en cada una de las áreas descritas en el organigrama de Secretaria de Facultad, según el tramo de control seleccionado:

**Propósito Secretaría de Facultad:** El propósito del cargo es elaborar, resguardar, controlar todos los documentos, actas oficiales y acuerdos del Consejo Facultativo relacionados con las actividades educativas que realiza la Facultad.

### **Dentro de sus funciones se encuentran:**

1. Organiza, planifica, administra, ejecuta, controla y evalúa el trabajo de la Secretaría de Facultad.
2. Asiste a las sesiones del Consejo de Facultad, ejerciendo sus derechos con voz y voto y levanta el acta correspondiente.
3. Resguarda los distintos tipos de actas y documentos oficiales que constituyen el archivo de la Facultad.
4. Extiende los distintos tipos de constancias requeridas por los estudiantes.
5. Garantiza el proceso central de matrícula, inscripción y confirmación de asignaturas de los estudiantes de la Facultad.
6. Elabora el listado general de los estudiantes de la Facultad, listado por asignatura y grupo.
7. Asegura la información estadística del rendimiento académico de la Facultad.
8. Transcribe los acuerdos del Consejo de Facultad y los remite a cada uno de los miembros.
9. Custodia el expediente académico de los docentes y alumnos de la Facultad.
10. Entrega en tiempo y forma a la Dirección de Registro Central; las actas generales de calificaciones y los documentos establecidos para el trámite de graduación.
11. Asegura la calidad en la prestación de los servicios estudiantiles.
12. Elabora propuesta de los horarios de las asignaturas de la Facultad, en coordinación con otras dependencias académicas de la universidad.
13. Cumple con las atribuciones que le sean asignadas por el Decano y las demás que le señalen el reglamento.
14. Asiste charlas, conferencias y seminarios programados como parte del plan de capacitación y formación docente.
15. Atiende solicitudes y consultas relacionadas con el área.

16. Gestiona documentos para la realización de los diferentes procesos desarrollados en el área.
17. Garantiza el cumplimiento de los reglamentos, normas y disposiciones de la UNI que corresponden al personal administrativo bajo su cargo.
18. Garantiza el control de asistencia y asignación de tareas del personal bajo su cargo.
19. Cumple los reglamentos, normas y disposiciones de la UNI que le corresponden.
20. Elabora informe mensual, trimestral y anual de las actividades desarrolladas.
21. Realiza tareas afines a las anteriores orientadas por su jefe inmediato relacionadas con el área.

**Apoyo:** El nombre del cargo es *Secretaría Ejecutiva* y el propósito del cargo es manejar la documentación del área, llevar agenda de trabajo de su jefe inmediato, así como en las coordinaciones delegadas por el jefe superior.

**Dentro de sus funciones se encuentran:**

1. Recibe, registra, clasifica, ordena y archiva correspondencia que llega a su oficina; contesta y distribuye correspondencias en las otras dependencias del área o de la Universidad o hacia el exterior de la Universidad.
2. Atiende visitas del personal docentes, administrativo y externo de la Universidad, evacua consultas y brinda las orientaciones a los mismos sobre los diferentes procedimientos en las gestiones que éstos realizan en su área de ubicación.
3. Asiste en reuniones a su jefe inmediato y toma nota de todo lo referente a temas tratados, transcribe el acta o informe requerido, lo hace llegar a las instancias correspondientes.
4. Elabora solicitudes de papelería y útiles de oficina cuando se requiera, además de recibirla y se encarga de controlar, resguardar y distribuir al personal de su área.

5. Realiza redacción de documentos que sean orientadas por el jefe superior.
6. Controla, ordena, resguarda y mantiene actualizado el archivo de su jefe inmediato para agilizar la localización de la información y documentación de su área.
7. Fotocopia y encolocha documentos que se le sean encomendados.
8. Asiste al personal ubicado en su área en los aspectos de correspondencia, comunicaciones, fotocopias.
9. Coordina actividades en las que participará el responsable del área, en cuanto a programación (fecha, hora, lugar, áreas y participantes).
10. Cumple los reglamentos, normas y disposiciones de la UNI que corresponden al personal administrativo.
11. Realiza tareas delegadas por su jefe inmediato o superior, relacionadas con el área.

**Registro Académico:** El nombre del cargo es *Técnico en Registro Académico* y el propósito del cargo es custodiar, ordena y administra los documentos que estén bajo su responsabilidad, así como atiende solicitudes propias de Registro Académico.

Dentro de sus funciones se encuentran:

1. Archiva toda documentación necesaria de Registro Académico, de manera ordenada.
2. Resguarda los documentos archivados.
3. Atiende las solicitudes de documentos archivados de las autoridades.
4. Entrega documentos con el registro previo de la firma de entrega.
5. Registra, revisa y archiva los documentos físicos de Registro Académico.
6. Brinda apoyo laboral a todos sus compañeros de trabajo según indicaciones de su jefe superior.
7. Cumple los reglamentos, normas y disposiciones de la UNI que corresponden al personal administrativo.
8. Realiza tareas delegadas por su jefe inmediato, relacionadas con el área.

## **1.1 Descripción de Procesos que se ofrecen en Secretaría de Facultad.**

Actualmente Secretaría Académica, carece de un manual de calidad que facilite la gestión de los procesos y procedimientos de los servicios que ofrece esta instancia, provocando desconocimiento de éstos por parte de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas, así como docentes y personas que lo requieren, así como los tiempos de respuesta tardíos y molestias, a continuación, se describen:

### **1.1.1 Gestionar carga académica:**

#### **Curso Regular:**

La carga académica y horarios de clase por grupos de la carrera de Ingeniería de Sistemas, se definen en congruencia con el Plan de Estudio, la planta docente, la población estudiantil, disponibilidad de recursos y reglamentos.

La Planificación Académica se realiza principalmente para los dos semestres de 16 semanas; también se planifica la oferta de Cursos de Verano en las primeras semanas de cada año y la oferta de exámenes de suficiencia según la demanda, antes de iniciar cada semestre. Todos estos procesos se hacen cumpliendo con los correspondientes artículos del Reglamento de Régimen Académico de la UNI, calendario Académico y directrices anuales de la Vicerrectoría Académica de la Institución. Para los dos semestres de 16 semanas, la planificación se inicia con la proyección de grupos de clase según el número de estudiantes que promocionan del semestre anterior y de los estudiantes reprobados que requieren ponerse al día para poder matricular otras clases. Además, se toma en cuenta la oferta de docentes, aulas y recursos disponibles. Esta proyección es elaborada por la Secretaría de Facultad en coordinación con los Jefes de Departamentos.

Una vez consensuado el número de grupos, se procede a la asignación de la carga académica que se desarrolla bajo la dirección de la Vice decanatura en conjunto con los Jefes de Departamento. Este proceso consiste en asignar a cada grupo de clase proyectado, un docente de acuerdo a la especialidad y forma de contratación docente. La propuesta preliminar de cada departamento es consensuada bilateralmente con el docente y luego es revisada por Vice decanatura, quién posteriormente la envía a la Vice Rectoría Académica, quién es la entidad encargada de revisar y aprobar la misma para su oficialización Institucional.

Una vez que el Vice Decano la revisa y da su visto bueno, la Secretaría de Facultad ingresa al Sistema de Información de Registro Académico (SIRA) la carga académica para facilitar la inscripción de asignaturas. Todos estos documentos referentes a la organización de la carga académica y horarios se encuentran resguardados en la Oficina de la Secretaría de Facultad, tanto en físico como en digital, así como en las Jefaturas de los Departamentos de la Facultad.

### **Cursos de verano y paralelos:**

En el caso de los cursos de verano y paralelos, estos inicialmente son organizados por los mismos estudiantes, quienes se encargan de recoger un número mínimo de firmas de muestras de interés, para luego hacer la solicitud oficial a través de la Decanatura. Esta instancia delega en los Jefes de Departamento la asignación de Docente y en la Secretaria de Facultad, la revisión de cumplimiento de requisitos para la inscripción y el control de pago de estos cursos, para ser ingresados al Sistema de Información de Registro Académico SIRA de acuerdo al periodo establecido por el calendario académico.

### **Exámenes de Suficiencia:**

El Decano en coordinación con Secretaría de Facultad organizan dos veces al año el periodo de exámenes de suficiencia. Primeramente los estudiantes dirigen una carta al decano para hacer su solicitud, las cuales son recepcionadas por esta instancia, luego el Decano envía cartas de solicitud a Secretaria de Facultad para que se revise si cumple o no con los requisitos, quien posteriormente le envía en las misma carta de solicitud, el resultado de que si cumple o no los requisitos y dependiendo de los resultados de la revisión, el Decano autoriza el examen de suficiencia, luego el estudiante solicita orden de pago en Secretaria para dirigirse a caja a cancelar el arancel correspondiente, quién posteriormente entrega una copia en Secretaria para que pueda ser registrado en el SIRA y el original lo entrega al Jefe de Departamento que corresponda, para que asigne al Docentes que realizará el examen de suficiencia y de igual manera el estudiante es notificado de que docente le aplicará el examen para que se ponga de acuerdo con éste en el día y hora.

#### **1.1.2 Gestionar Inscripción de asignaturas:**

La matrícula está en correspondencia con lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico vigente, el cual dice así: Arto. 25 El periodo de matrícula, inscripción de asignaturas y pago de aranceles es establecido por el Consejo Universitario, para el año académico correspondiente para estudios de grado.

A partir del periodo establecido en el calendario académico, la Secretaria de Facultad elabora un aviso en donde informa a los estudiantes de la carrera, los días de inscripción y al año que le corresponde la misma, el cual es publicado en los murales de los pabellones de la Carrera, así mismo es entregada una copia al Presidente de la carrera para que lo publique en la página de Facebook de UNEN-Sistemas, para que sean dado a conocer y evitar retrasos en la ejecución de la misma.

Actualmente para el proceso de inscripción de asignaturas, el estudiante lo puede realizar de dos formas, siendo las siguientes:



**a. Inscripción de asignaturas en línea:**

Secretaria de Facultad es apoyada por el Sistema de Información de Registro Académico (SIRA), que procesa la selección, admisión, asignación de asignaturas de los estudiantes y lleva el registro y control de calificaciones de los mismos, en éste se registran los datos generales y académicos de los estudiantes y contiene un módulo de matrícula en línea, en el cual el estudiante para realizar su inscripción de asignaturas en línea, debe de haber pagado los aranceles correspondientes (Matricula, Solvencia de biblioteca, laboratorio), quien accede a través de su cuenta de usuario, la cual es dada por Registro Académico al momento de su matrícula de primer ingreso. En este caso el estudiante solo puede inscribir las asignaturas que le permite el sistema, ya que este va en dependencia del año y grupo que cursa.

**b. Inscripción de asignaturas en oficina de Secretaria de Facultad:**

De igual manera puede realizar la inscripción de asignaturas en la oficina de Secretaria de Facultad, una vez que el estudiante ha realizado los pagos de los aranceles correspondientes, ya sea en BANPRO o caja del RUPAP y respetando el día que le corresponde.

Para llevar a cabo el proceso de inscripción de asignaturas, la Secretaria de Facultad debe de garantizar lo siguiente:

- Garantizar que se cumpla lo que dice el arto. 45 del Reglamento de registro académico en su capítulo V, Registro de calificaciones, en que los docentes hayan ingresado las notas al SIRA en tiempo y forma, que los jefes de departamentos hayan puesto visto bueno en las actas de calificaciones para que el Secretario de Facultad ponga el estado formalizado.
- Elaborar y divulgar el calendario de inscripción de asignaturas por año, según las fechas establecidas en el calendario académico.

- Contar con la carga académica revisada y aprobada por el Decano de la Facultad y posteriormente orienta a la Técnico en Registro Académico ingresar al SIRA la misma.
- En el periodo de inscripción de asignaturas se dispone de un día para los casos especiales, tales como aquellos alumnos que deseen llevar clase de años inferiores de acuerdo a la disponibilidad de cupos.

En este proceso, casi siempre se da el problema para realizar la inscripción de asignaturas, tanto en línea como en Secretaria de Facultad, algunas veces por problemas de conexión con el proveedor de servicio de internet, el cual es notificado a la Dirección de la DTIC sobre los problemas que se suscitan y poder recibir respuesta por parte de ellos cuando está a su alcance.

En otros casos, porque a algunos estudiantes les salen el estado egresado y aún están con clases pendientes y en algunos casos porque docentes no han ingresados las notas al SIRA y esto provoca que el estudiante no pueda inscribir asignaturas si estas son pre requisitos de las que se desean inscribir, en otros casos cuando el estudiante solicita el cambio de grupo, entre otros.

### **c. Matricula de alumnos egresados**

De igual manera el SIRA dispone de un módulo que corresponde a la matrícula de estudiantes egresado, el cual está activado todo el año para que éstos realicen la misma, una vez que hayan cancelado los aranceles correspondientes (matricula y solvencia de biblioteca).

#### **d. Confirmación de asignaturas**

Posteriormente a la inscripción de asignaturas, está lo que es la confirmación de asignatura; para cumplir con este sub proceso, Secretaría de Facultad debe regirse con el calendario académico de la UNI, el cual establece el periodo para el mismo, y de esta manera es activado el módulo de confirmación de asignatura en el Sistema de Información de Registro Académico (SIRA). Para llevar a cabo el mismo, es necesario que el estudiante se presente a la Oficina de Secretaría de Facultad para que confirme o bien votar asignaturas, una vez realizado este proceso, le es entregada su hoja de inscripción de asignaturas firmada y sellada por Secretaría de Facultad.

Unos de los problemas que se dan es que el estudiante quiere hacer cambios de grupos o bien inscribir otras asignaturas, lo cual no es posible, ya que en este periodo está contemplado para confirmar o votar asignaturas y no para inscribir y muchas veces el estudiante se incomoda cuando no se le puede dar respuesta a solicitudes fuera de contexto.

#### **1.2.3 Gestionar equivalencia o convalidación de estudios:**

El Acuerdo de Rectoría 189, “Normativas de traslados”, regula los aspectos de convalidaciones y equivalencias de notas de estudiantes que provienen de otras universidades nacionales y algunos aspectos correspondientes a los traslados internos de carreras dentro de la misma UNI. Las solicitudes de convalidación de estudios se presentan de acuerdo a los siguientes casos:

- Estudiantes que provienen de otras carreras de ingeniería de la UNI.
- Estudiantes que provienen de otras carreras de ingeniería de las sedes de la UNI.
- Estudiantes no graduados de programas afines de otra universidad, nacional o extranjera.
- Estudiantes graduados de programas afines y que desean una segunda carrera.

Las solicitudes de equivalencia de estudios se aceptan cuando hay más de un plan de estudio dentro de la vida académica del estudiante y las asignaturas cambian de nombre y/o de contenidos.

El procedimiento de convalidación de programas de asignatura valora criterios para concluir si dicho programa es lo suficiente afín para ser aceptado. No existe diferencia en los procedimientos en los casos en que los estudiantes provengan de otras universidades nacionales y extranjeras. El procedimiento de convalidación de programas de asignatura tiene los siguientes pasos:

- a. Como podemos analizar, en estos artículos se establece lo que es una convalidación y cuando se puede realizar, pero no se menciona cual es el procedimiento a seguir, actualmente cuando un estudiante a quien se le ha autorizado traslado interno o externo y solicita convalidación de asignaturas, se le orienta hacer carta de solicitud de convalidación dirigida a la Secretaria de Facultad, adjuntar certificado de notas original y programas de asignaturas firmados y sellados por la entidad correspondiente.
- b. Luego la Secretaria de Facultad, emite carta de solicitud de valoración de convalidación de asignaturas a los Jefes de Departamento según correspondan y le adjunta los programas de asignaturas correspondientes.
- c. Posteriormente el Jefe de departamento remite carta de valoración a la Secretaria de Facultad, donde detalla su dictamen si es o no convalidable las asignaturas, esto con base en los criterios que se regulan con el Acuerdo de Rectoría No. 189.

- d. De acuerdo a la convalidación con base en los criterios que se regulan con el Acuerdo de Rectoría No. 189 y se incorpora en el SIRA en caso positivo. El SIRA emite el acta en la que se confieren estas convalidaciones o equivalencias, las cuales son firmadas y selladas por la Secretaria Académica y el Decano de la Facultad, resguardando una copia en el expediente estudiantil.
- e. De acuerdo a estos resultados la Técnico en Registro Académico informa al estudiante sobre los resultados, y de acuerdo a las asignaturas convalidadas se le orienta al estudiante pagar el arancel correspondiente y llevar el recibo de pago a Secretaria de Facultad para que se pueda elaborar acta de convalidación y se incorpora en el SIRA en caso positivo y proceder a las firmas correspondiente y entregar una copia al estudiante y archivar una copia en el expediente.

Como podemos observar, no se cuenta con la definición del procedimiento a seguir para que los Jefes de Departamento realicen valoración de los programas de asignaturas para determinar las convalidaciones o equivalencias de asignaturas.

#### **1.2.4 Gestionar servicios académicos:**

Antes de describir cada uno de los servicios que oferta Secretaria de Facultad, es importante mencionar que se apoyan en lista de aranceles aprobada por el consejo universitario, la cual es remitida a las secretarias de facultad por parte del Secretario General de la UNI, para dar respuesta a cada uno de estos servicios, es necesario que el estudiante al solicitar un servicio debe de solicitar en Secretaria una orden de pago para cancelar el arancel correspondiente en caja, una vez cancelado el mismo debe de presentar el recibo de pago en Secretaria para que se le pueda dar respuesta a su solicitud.

Es importante resaltar que, según orientaciones de las instancias superiores, existe una normativa que establece que solo al estudiante se le puede hacer entrega de documentos generados por servicios brindados en Secretaria Académica.

La Dirección de Registro Académico junto con la Secretarías de Facultad, administran el registro académico de los estudiantes de la Carrera de Ingeniería de Sistema, con asistencia del Sistema de Información de Registro Académico (SIRA), lo que permite agilizar los tiempos de respuesta de entrega, pero existe la debilidad de que los estudiantes no tienen conocimientos de los procedimientos a seguir al momento de solicitar un servicio académico, a continuación, se describen los mismos:

**1.2.4.1 Emisión de *carta de egresados*** a estudiantes de las Sedes y Programas (Recinto Universitario Pedro Arauz Palacios UNI- RUPAP, Recinto Universitario Augusto C. Sandino UNI- RUACS, Recinto Universitario Región Central UNI – RURC, Instituto de Estudios Superiores UNI- IES, Programa de Modalidad Especial - PROMECYS), con respecto a este servicio el problema se da con los estudiantes egresados de las Sedes y Programas de la UNI, debido a que el reglamento de Registro Académico en el Título VI, Graduación, Capítulo I, Control de graduación y titulación, en su arto. 88, dice así: La Secretaria de Facultad es la encargada de emitir carta de egresados, el acta de culminación de estudios y el Control de graduación de los estudiantes que concluyeron el Plan de Estudio.

Cabe destacar, que el responsable de registro académico de cada una de las sedes y programas, es responsable de remitir el expediente académico de cada estudiante egresado a Secretaria de Facultad, para que éstos puedan realizar su trámite de carta de egresados, en este aspecto el problema radica en que muchas veces el estudiante no es orientado con respecto al procedimiento a seguir, generando molestias en éstos, ya que cuando se presentan a Secretaria de Facultad, ellos quieren su carta de egresado inmediatamente y desconocen el procedimiento a seguir, siendo el siguiente:

## **Solicitud de carta de egresado:**

### **Solicitud carta egresados UNI-RUACS, UNI- RURC y UNI-IES.**

Los Secretarios académicos de cada una de las Sedes y Programas, tienen la responsabilidad de informar al estudiante en qué periodo se trasladará el expediente estudiantil a Secretaria de Facultad; una vez que se le ha confirmado al estudiante que su expediente se encuentra en Secretaria, se le orienta ir donde la técnica de la oficina de registro académico del Recinto Universitario Pedro Arauz Palacios (RUPAP), ahí se le orienta que debe de presentarse a la oficina de registro académico – RUPAP para que registren sus datos personales en el Sistema de Información de Registro Académico (SIRA), para que esta acción permita que la técnico de registro de Secretaria tengo acceso al registro del estudiante y pueda generar la constancia F3 y verificar que tiene aprobadas todas las asignaturas del plan de estudio, una vez generada, revisada, firmada y sellada por la Secretaria de Facultad la constancia F3, la técnico de registro se la entrega al estudiantes y le orienta que se dirija a la Oficina de Registro Académico del RUPAP para que solicite certificado de notas emitida por esta instancia, debiendo cancelar el arancel correspondiente, una vez que el estudiante entrega el recibo de pago a la técnica de registro académico del RUPAP, ésta le orienta que será entregado en un promedio de cinco a siete días hábiles, una vez que registro académico le entrega el certificado de notas al estudiante, éste debe de presentar original y copia en la oficina de Secretaria para que se revise si cumple con el plan de estudios, elabore y entregue su carta de egresado, la técnico de registro de Secretaria le regresa el original del certificado de notas emitido por registro académico y la copia la archiva en el expediente del estudiante y le pasa la carta de egresado para que sea entregada por la Secretaria Ejecutiva quien lleva un registro del control de entrega de documentos, en donde el estudiante firma el recibido, este procedimiento se realiza para las sedes UNI-RUACS, UNI – RURC y UNI- IES.

Cabe destacar que este procedimiento genera demora de tiempo, incomodidad y gastos para el estudiante, ya que debe de pagar el arancel correspondiente en Registro Académico para que le generen el certificado de notas y éste es entregado en un plazo de siete días aproximadamente, luego debe de ir a retirarlo en el tiempo establecido por esta instancia y posteriormente entregar en Secretaría de Facultad el original y una copia para verificar que tiene aprobadas todas las asignaturas del plan de estudio, subsiguientemente debe de cancelar el arancel correspondiente de la solicitud de carta de egresado para que esta le pueda ser entregada de ser posible el mismo día.

#### **Solicitud carta egresados UNI-RUPAP:**

En el caso de los alumnos de la Sede UNI-RUPAP, cuando se presentan a solicitar carta de egresado, la Secretaria Ejecutiva le entrega orden de pago y le orienta que debe de ir a cancelar a caja el arancel correspondiente y traer el recibo de pago para que este sea entregado a la Técnico en Registro para que ésta revise de que si el estudiante ha cursado y aprobado todas las asignaturas del plan de estudio, en caso de ser positivo ésta elabora carta de egresado y luego se la pasa a la Secretaria de Facultad para que la misma sea revisada, firmada y sellada, posteriormente esta le entrega a la Secretaria ejecutiva para que le sea entregada al estudiante, quien lleva un registro del control de entrega de documentos, en donde el estudiante firma el recibido del mismo.

#### **Solicitud de carta de egresado de estudiantes del Programa de Modalidad Especial - PROMECYS).**

En el caso de los estudiantes egresados del Programa de Modalidad Especial, la coordinadora del programa debe de remitir a Secretaria de Facultad los expedientes de los estudiantes egresados e informar al mismo en qué fecha estará en esta instancia para que estos puedan realizar dicha gestión. Una vez que el estudiante se presenta a solicitar carta de egresado, la Secretaria Ejecutiva le entrega orden de pago y le orienta que debe de ir a cancelar a caja el arancel correspondiente y traer el recibo de pago para que este sea entregado a la Técnico en Registro para que ésta revise de que si el estudiante ha cursado y aprobado todas las asignaturas del plan de estudio, para esto la revisión la realiza



de forma manual, ya que los estudiantes de esta modalidad no se encuentran registrados en el SIRA, en caso de ser positivo ésta elabora constancia F3 y carta de egresado manualmente y luego se la pasa a la Secretaria de Facultad para que la misma sea revisada, firmada y sellada, posteriormente esta le entrega a la Secretaria ejecutiva para que le sea entregada al estudiante, quien lleva un registro del control de entrega de documentos, en donde el estudiante firma el recibido del mismo.

### **1.2.5 Gestionar control de graduación:**

Para la gestión del control de graduación a nivel de todas las sedes y programas de la UNI que ofertan la Carrera de Ingeniería de Sistemas. Según el reglamento del control de graduación y emisión de títulos de pregrado de la Universidad Nacional de Ingeniería, en su título I, Disposiciones generales, capítulo único de las definiciones. Arto. 1. Control de graduación, es el procedimiento que realiza la Secretaria de Facultad respectiva, para la revisión y verificación exhaustiva del registro académico, hasta completar toda la documentación del expediente académico que requiere el estudiante para que realice su trámite de título.

Actualmente Secretaria de Facultad, se coordina con la responsable de las formas de culminación de estudios, para que ésta envíe a esta instancia los tres ejemplares de las forma de culminación de estudio ya empastados (monografía, tesina, prácticas profesionales, examen de grado) de los estudiantes que han defendido, ya que es un requisito para poder iniciar los trámites de control de graduación, posteriormente se le orienta al estudiante que debe de solicitar en Secretaria de Facultad orden de pago del arancel correspondiente y cancelar en caja según lo establecido en la tabla de aranceles, luego éste entrega el recibo de pago a la Técnico en Registro Académico, para que proceda a la elaboración del control de graduación y preparar el expediente académico para ser remitido a la Dirección de Registro Académico, quien es la entidad encargada de darle continuidad al trámite. Posterior a esto se le informa al estudiante que su expediente se encuentra en Registro Académico para que se presente y que le puedan orientar el procedimiento a seguir.

Uno de los problemas que se da con este procedimiento, es que el estudiante desconoce el procedimiento a seguir para tramitar su título, por lo cual cuando éste realiza su defensa de su forma de culminación de estudios se aboca a Secretaria de Facultad para solicitar la información correspondiente.

## **Emisión de Constancia de Notas:**

El estudiante se presenta a Secretaria para solicitar la emisión de constancia de notas de las asignaturas cursadas en un determinado semestre y año, a lo cual la Secretaria Ejecutiva le entrega una orden de pago, para cancelar el arancel correspondiente en caja, y le orienta el procedimiento a seguir, una vez cancelado el mismo, regresa a Secretaría de Facultad a entregar el recibo o copia del mismo para que dicha constancia sea emitida y pregunta la fecha de entrega de la misma. La Secretaria Ejecutiva le hace entrega de dicho recibo a la Técnico de Secretaria quién es la encargada de elaborarla y le informa que al día siguiente estará lista, para su respectivo retiro, una vez elaborada la técnica de Secretaria se lo pasa a la Secretaria de Facultad para su revisión, firma y sello y luego ésta se lo pasa a la Secretaria Ejecutiva para ser entregada al estudiante. En Secretaria se lleva un formato de control de entrega de los diversos servicios que se ofertan, a lo cual el estudiante firma el recibido del mismo.

### **Emisión de Constancia de Alumno Activo:**

El estudiante solicita la elaboración de constancia de alumno activo, a lo cual la Secretaria Ejecutiva le entrega orden de pago, para cancelar el arancel correspondiente en caja, y le orienta el procedimiento a seguir, una vez cancelado el mismo, regresa a Secretaría de Facultad a entregar el recibo o copia del mismo para que dicha constancia sea emitida y pregunta la fecha de entrega de la misma. La Secretaria Ejecutiva le hace entrega de dicho recibo a la Técnico de Secretaria quién es la encargada de elaborarla y le informa que al día siguiente estará lista, para su respectivo retiro, una vez elaborada la técnica de Secretaria se lo pasa a la Secretaria de Facultad para su revisión, firma y sello y luego ésta se lo pasa a la Secretaria Ejecutiva para ser entregada al estudiante. En Secretaria se lleva un formato de control de entrega de los diversos servicios que se ofertan, a lo cual el estudiante firma el recibido del mismo.

### **Emisión de Constancia F3:**

El estudiante solicita la elaboración de constancia F3, a lo cual la Secretaria Ejecutiva le entrega orden de pago para cancelar el arancel correspondiente en caja y le orienta el procedimiento a seguir, una vez cancelado el mismo, regresa a Secretaria de Facultad a entregar el recibo o copia del mismo para que dicha constancia F3 sea emitida y pregunta la fecha de entrega de la misma. La Secretaria Ejecutiva le hace entrega de dicho recibo a la Técnico de Secretaria quién es la encargada de elaborarla y le informa que al día siguiente estará lista, para su respectivo retiro, una vez elaborada la técnica de Secretaria se lo pasa a la Secretaria de Facultad para su revisión, firma y sello y luego ésta se lo pasa a la Secretaria Ejecutiva para ser entregada al estudiante. En Secretaria se lleva un formato de control de entrega de los diversos servicios que se ofertan, a lo cual el estudiante firma el recibido del mismo.

### **Emisión de Constancia de 90%:**

El estudiante solicita la elaboración de constancia del 90%, para esto la Secretaria Ejecutiva le orienta el procedimiento a seguir, para este caso el estudiante debe de entregar carta de solicitud dirigida a la Secretaria de Facultad, una vez que la Secretaria Ejecutiva la recepciona se la pasa a la Técnico de Registro para que revise en el SIRA si cumple con la cantidad de asignaturas aprobadas que corresponden al 90% del plan de estudio de la carrera, ésta le escribe en la misma carta si cumple o no y se la pasa a la Secretaria Ejecutiva para que elabore constancia del 90%, luego ésta se la pasa a la Secretaria de Facultad para que revise, firme y selle la misma para ser entregada al estudiante. Una vez que el estudiante la llega a retirar debe de firmar en un registro de entrega el recibido de dicho documento.

### **Emisión de Historial Académico:**

El estudiante solicita la elaboración de su historial académico, a lo cual la Secretaria Ejecutiva le entrega orden de pago, para cancelar el arancel correspondiente en caja, y le orienta el procedimiento a seguir, una vez cancelado el mismo, regresa a Secretaría de Facultad a entregar el recibo o copia del mismo para que dicho historial académico sea emitido y pregunta la fecha de entrega del mismo. La Secretaria Ejecutiva le hace entrega de dicho recibo a la Técnico de Secretaria quién es la encargada de elaborarlo y le informa que al día siguiente estará listo, para su respectivo retiro, una vez elaborado la técnica de Secretaria se lo pasa a la Secretaria de Facultad para su revisión, firma y sello y luego ésta se lo pasa a la Secretaria Ejecutiva para ser entregada al estudiante. En Secretaria se lleva un formato de control de entrega de los diversos servicios que se ofertan, a lo cual el estudiante firma el recibido del mismo.

## **Solicitudes de Programas de asignaturas:**

Cuando el estudiante se presenta a solicitar programas de asignaturas de la carrera, es requisito que el estudiante sea activo o inactivo de la misma y que tenga aprobadas las mismas, para esto la Secretaria Ejecutiva le informa el procedimiento a seguir, le solicita sus datos para que la Técnico de Secretaria verifique los datos en el SIRA, si el estudiante cumple con los requisitos, la Secretaria Ejecutiva le entrega orden de pago y le informa que debe de cancelar el arancel correspondiente tanto de la constancia F3 como el monto que corresponde a los programas de asignaturas, una vez cancelado los aranceles correspondientes le deja el recibo a la Secretaria Ejecutiva y esta le informa el día en que puede llegar a retirarlo. Posteriormente esta le entrega el recibo de pago de la constancia F3 a la Técnico de Secretaria para su respectiva elaboración, y luego se lo pasa la Secretaria de Facultad para que ésta lo revise, firme y selle, luego ésta se lo pasa a la Secretaria Ejecutiva para que pueda ser entregado al estudiante, en el caso de los programas de asignatura la Secretaria Ejecutiva es la encargada de imprimirlos y pasárselo a la Secretaria de Facultad para que esta los revise, firme y selle, posteriormente se los entrega a la Secretaria Ejecutiva para que le sean entregados al estudiante. En Secretaria se lleva un formato de control de entrega de los diversos servicios que se ofertan, a lo cual el estudiante firma el recibido del mismo.

## **Entrega de actas de calificaciones del turno regular a la Dirección de Registro:**

Según el arto. 46 del Reglamento de Registro Académico que literalmente dice así: Las actas deberán ser remitidas a la Dirección de Registro Académico a más tardar 15 días después de finalizado cada período.

Para cumplir con este procedimiento, una vez finalizado cada semestre del año académico, según el reglamento de trabajo docentes, es obligación del docentes ingresar al Sistema de Información de Registro Académico – SIRA las calificaciones de los estudiantes, según los grupos que tenga a cargo en un términos de 72 horas, una vez que éste ha ingresado las calificaciones correctamente debe de generar el acta, posteriormente el Jefe de Departamento debe de revisar de que se hayan registrado correctamente las calificaciones con respecto a completar con la primera y segunda convocatoria para luego poner el visto bueno, una vez que el docente le pone el visto bueno la Secretaria de Facultad debe de verificar que las actas hayan sido llenadas correctamente para poder poner el estado de formalizada. Una vez que se ha completado este procedimiento la Técnico de Secretaria imprime las actas de calificaciones y elabora carta de remisión para cada uno de los Jefes de Departamento y firmada por la Secretaria de Facultad, para que el Jefe de Departamento oriente a cada uno de los docentes que atendieron grupos en la Carrera que revisen y firme las actas de calificaciones y que sean firmadas y selladas por el Jefe de Departamento, luego éste remite las mismas a Secretaria de Facultad para ésta firme y selle las mismas. Una vez que se han recepcionados todas las actas de calificaciones en Secretaria, se elabora carta de remisión dirigida a la Directora de Registros para ser entregadas las mismas en tiempo y forma.

Cabe destacar que en algunos casos se generan retraso en la entrega de estas actas a la Dirección de Registro Académico, en vista que hay docentes que no ingresan correctamente las calificaciones a pesar que la Secretaria de Facultad le orienta a los Jefes de Departamentos que orienten a sus docentes a tener el cuidado para el ingreso de las misma en tiempo y forma, muchas veces cuando se han detectado errores de ingreso el docente hace caso omiso y cuando desean hacer las correcciones pertinentes el SIRA ya está cerrado, lo cual implica que Secretaria de Facultad le esté solicitando al Secretario General para que la Dirección de la DTIC aperture nuevamente el sistema para estos docentes para que puedan hacer las correcciones correspondientes.

## **Recepción de actas de calificaciones de los estudiantes del Programa de Modalidad Especial (PROMECYS) y Técnico en Ingeniería de Sistemas (TSIS).**

La Secretaria de Facultad, es la entidad encargada de recepcionar las actas de calificaciones del Programa de Modalidad Especial (PROMECYS) y del Técnico en Ingeniería de Sistemas (TSIS), las cuales deben de ser entregadas a Secretaria de Facultad con sus respectivas firmas y sellos al finalizar cada cuatrimestre o semestre según sea el caso, para posteriormente ser entregadas a la Dirección de Registro Académico, con el objetivo de poder dar respuesta a solicitudes de los estudiantes, tanto a nivel de Secretaria de Facultad como de Dirección de Registro, ya que son las entidades autorizadas a emitir los documentos legales.

Actualmente existen problemas de gestión en la coordinación de PROMECYS, ya que la Secretaria de Facultad solicita por escrito al finalizar cada cuatrimestre las actas de calificaciones de los estudiantes para ser entregadas a Registro Central, y ésta incumple en tiempo y forma, provocando atrasos con respecto a tiempos de entrega de solicitudes de los estudiantes y así mismo con el arto. 46 del Reglamento de Registro Académico que dice: Las actas deberán ser remitidas a la Dirección de Registro Académico a más tardar 15 días después de finalizado cada periodo.

A parte del problema de los tiempos de retrasos en la entrega de las actas de calificaciones, también se han encontrados inconsistencias con respecto al plan de estudio que se había venido implementando, ya que algunos estudiantes que se consideraban egresados del programa, han tenido que cursar clases que no se les había ofertado en su momento para poder tramitar su carta de egresado, causando esto inconformidad y enojo en éstos estudiantes, ya que algunos de ellos son portadores de carta de egresado emitidas en años anteriores.

### **Elaboración de Calendario de Exámenes:**

Este proceso se trabaja en coordinación con los representantes estudiantiles, en donde Secretaria de Facultad elabora formato de calendario de exámenes, y éstos son entregados a los Presidentes de grupo de la Carrera, quienes en coordinación con los estudiantes de cada grupo de clase elaboran su calendario de exámenes, con la salvedad que los programen según sus horarios de clase y posteriormente es entregado en Secretaria Facultad, quien elabora un consolidado y es remitido a los Jefes de Departamentos de la carrera y de las áreas básicas, así como su publicación en los murales para su debida información y notificación a los docentes correspondientes.

Uno de los problemas que se dan en este proceso, es que muchas veces los presidentes de grupos no entregan su calendario de examen en tiempo y forma a Secretaria de Facultad, lo que provoca que se entregue un consolidado incompleto y genera desorientación tanto en los estudiantes como en los docentes, ya que algunas veces hay estudiantes que llevan clase en grupos de años anteriores y esto les perjudica posteriormente con choque en las mismas fechas exámenes programados.



## **CAPITULO II: COMPARACIÓN DE METODOLOGÍAS DE ESTUDIO**

En este apartado se presenta comparación de metodologías de Sistema de Gestión de la calidad, y como resultado del análisis es aplicar la que más se adecue al problema planteado, entre ellas están: Metodología Kaizen, Sistema de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del Desempeño - ISO 9000 y Ciclo de Deming.

El estudio de la comparación de estas metodologías permitirá aplicar una de ellas para nuestro sistema de gestión de calidad que podrá ajustarse a las condiciones coyunturales que la universidad considere conveniente.

### **2.1 Metodología Kaizen**

Kaizen quiere decir mejoramiento continuo en varios aspectos de un individuo: laboral, familiar, personal y social. En el cual gerentes y trabajadores están involucrados por igual. En este método el desperdicio es el enemigo número uno, ya que se busca obtener provecho de todo a través de la participación de la alta gerencia y de todo el personal, en este sentido se busca emplear estrategias económicas que aumenten significativamente la productividad sin necesidad de gastar grandes sumas. Para la implementación del Método Kaizen se deben seguir los pasos siguientes: 1) Selección del tema de estudio: Se puede escoger el tema empleando criterios basados en problemas de calidad y entregas al cliente, posibilidades de replicación en otras áreas de la planta, mejoras significativas para construir capacidades competitivas desde la planta, entre otros criterios. 2) Crear la estructura para el proyecto: Es la participación de supervisores, operadores y personal técnico de mantenimiento, es decir de todo un equipo de multidisciplinario en las diferentes áreas involucradas. 3) Identificar la situación actual y formular objetivos: Es el análisis en forma general del problema y las pérdidas que el problema ha generado. La información se debe presentar graficada y estratificada para su fácil comprensión, luego se formulan los objetivos

que orientaron el esfuerzo de mejora. 4) Diagnóstico del problema: Una vez realizado el análisis general del problema, se procede a retirar todas aquellas deficiencias que lo estarían causando. 5) Formular plan de acción: Luego de investigar y analizar las causas del problema, se emplea un plan de acción para eliminar las causas críticas. 6) Implantar mejoras: Esas mejoras no deben ser impuestas ni obligadas, deben de contar con la participación de todas las personas involucradas. Cuando se quiere mejorar los métodos de trabajo se debe escuchar y consultar la opinión de todo el personal que directa o indirectamente intervienen en el proceso. 7) Evaluar los resultados: Es importante que los resultados obtenidos en el proceso de mejora sean dados a conocer abiertamente, ya que esto ayudará a que cada área se beneficie de la experiencia de los grupos de mejora. Los principios básicos para implementar este método son los siguientes: – Todos los arreglos deben ser planificados, se debe descartar la improvisación. – Enfocarse en cómo lograrlo, no porque no se puede hacer. – No justificarse ni dar excusas, preguntarse por qué sucede con frecuencia. – No buscar la perfección apresuradamente, primero hay que conseguir el 50% del objetivo. – Los errores cometidos hay que corregirlos inmediatamente. – No gastar dinero, se debe usar la sabiduría. – La sabiduría surge tras una adversidad. – Para hallar la falla en lo que se está haciendo hay que preguntarse cinco veces porque.

Esta etapa corresponde al trabajo de campo de la mejora, consiste en propuestas de solución y rápida implementación de las mejoras de mayor prioridad. Los pasos que se incluyen en el hacer son:

### **2.1.1 Principios para aplicar Kaizen:**

- Definición del problema, alcance, metas.
- Formar y capacitar al equipo Kaizen.
- Colectar datos: tiempos, takt time, trabajo estandarizado.
- Tormenta de ideas: colectar ideas en todos los turnos.
- Identificar prioridades.
- Probar las ideas.

- Verificar resultados.
- Modificar el Lay Out.
- Revisar y actualizar los estándares de trabajo.
- Revisar planes de acción y revisar prioridades.
- Reportar a la administración.
- Implementar.
- Reconocer al equipo.
- Seguimiento: Plan de acción, aceptación del cambio, Lay Out.
- Hacer que el Kaizen sea una forma de vida.
- Medir el desempeño del Kaizen.

Este concepto filosófico, elemento del acervo cultural del Japón, se lo lleva a la práctica y no solo tiene por objeto que tanto la compañía como las personas que trabajan en ella se encuentren bien hoy, sino que la empresa es impulsada con herramientas organizativas para buscar siempre mejores resultados.

Partiendo del principio de que el tiempo es el mejor indicador aislado de competitividad, actúa en grado óptimo al reconocer y eliminar desperdicios en la empresa, sea en procesos productivos ya existentes o en fase de proyecto, de productos nuevos, del mantenimiento de máquinas o incluso de procedimientos administrativos.

Su metodología trae consigo resultados concretos, tanto cualitativos como cuantitativos, en un lapso relativamente corto y a un bajo costo (por lo tanto, aumenta el beneficio) apoyado en la sinergia que genera el trabajo en equipo de la estructura formada para alcanzar las metas establecidas por la dirección de la compañía.

El Kaizen como herramienta hace parte de lo que se denomina sistema de producción y es complementario a herramientas como la estandarización, las 5s, TPM. Existen sistemas de producción que pueden ser adaptados a cualquier organización, como el monozukuri-genba, en este el Kaizen se considera como parte del nivel 3 de madurez.

## 2.2 Ciclo de Deming

El ciclo de Deming (de Edwards Deming), también conocido como círculo PDCA (del inglés *plan-do-check-act*, esto es, Planificar-Hacer-Verificar-Actuar) o *espiral de mejora continua*, es una estrategia de mejora continua de la calidad en cuatro pasos, basada en un concepto ideado por Walter A. Shewhart. Es muy utilizado por los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y los sistemas de gestión de la seguridad de la información (SGSI).

Los resultados de la implementación de este ciclo permiten a las empresas una mejora integral de la competitividad, de los productos y servicios, mejorando continuamente la calidad, reduciendo los costos, optimizando la productividad, reduciendo los precios, incrementando la participación del mercado y aumentando la rentabilidad de la empresa u organización.

### 2.2.1 Pasos para la implementación de la metodología de Deming:

1. *Plan* (Planificar)
2. *Do* (Hacer)
3. *Check* (Controlar o Verificar)
4. *Act* (Actuar)



### Plan (Planificar)

Se establecen las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado. Al basar las acciones en el resultado esperado, la exactitud y cumplimiento de las especificaciones a lograr se convierten también en un elemento a mejorar. Cuando sea posible conviene realizar pruebas de preproducción o pruebas para probar los posibles efectos.

- Recopilar datos para profundizar en el conocimiento del proceso.

- Detallar las especificaciones de los resultados esperados.
- Definir las actividades necesarias para lograr el producto o servicio, verificando los requisitos especificados.
- Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados necesarios de acuerdo con los requerimientos del cliente y las políticas organizacionales.

## **Herramientas de Planificación**

Estas herramientas pueden servir para dos cosas:

- a) Para facilitar y estandarizar la metodología de planificación de proyectos, actividades y tareas.
- b) Para ayudar a diseñar productos, procesos y servicios según los requisitos y funciones previstas en el futuro.

Algunos ejemplos de herramientas de planificación los podemos ver en la siguiente lista:

- ✓ Diagrama de Gantt – Planificación y seguimiento de actividades y proyectos.
- ✓ Método de diseño intuitivo Poka-yoke – Diseño a prueba de errores.
- ✓ Lluvia de ideas. -- Participación de todas las partes interesadas.
- ✓ FODA.

## **Do (Hacer)**

Se realizan los cambios para implantar la mejora propuesta. Generalmente conviene hacer una prueba piloto para probar el funcionamiento antes de realizar los cambios a gran escala.

## **Check (Controlar o Verificar)**

Pasado un periodo previsto de antemano, los datos de control son recopilados y analizados, comparándolos con los requisitos especificados inicialmente, para saber si se han cumplido y, en su caso, evaluar si se ha producido la mejora esperada.

- Monitorear la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones.

### **2.2.2 Herramientas de evaluación**

Las herramientas de evaluación sirven para controlar el estado actual de un proyecto, proceso, producto o servicio con el objetivo de tener una visión detallada de su estado, evaluarlo o buscar formas de mejorarlo posteriormente.

Algunos ejemplos de herramientas de evaluación se encuentran en la siguiente lista:

- Diagrama de Pareto – La famosa curva 80%-20% para organizar datos y centrar los esfuerzos en lo más importante.
- Diagrama de correlación – Representación gráfica que muestra la relación de una variable con respecto a otra.
- Diagrama de Ishikawa – Estudio para localizar las causas de los problemas.
- Cuadro de mando – Modelo de gestión, con un soporte de información periódica para la dirección de los procesos de la empresa.
- Check list – Listas de Control.

## **Act (Actuar)**

A partir de los resultados conseguidos en la fase anterior se procede a recopilar lo aprendido y a ponerlo en marcha. También pueden aparecer recomendaciones y

observaciones que suelen servir para volver al paso inicial de Planificar y así el círculo nunca dejará de fluir.

Actualmente algunos expertos prefieren denominar este paso "Ajustar". Esto ayuda a las personas que se inician en el ciclo PDCA a comprender que el cuarto paso tiene que ver con la idea de cerrar el ciclo con la realimentación para acercar los resultados obtenidos a los objetivos. Además, no debe confundirse este paso "A" con el conjunto de acciones (implementación) consecuencia del despliegue de los planes (que se desarrolla en el segundo paso, "D", de "hacer" o "llevar a cabo las Acciones").

### **2.2.3 14 Puntos de Deming**

El contexto de los 14 puntos es un compromiso de mejora continua de la calidad, en su más amplio sentido e interpretación, y lo que se necesita para cumplir con ese compromiso. Eso sin duda implica un montón de acciones, pero también implica una gran cantidad de educación y de comprensión de por qué es necesario que la acción, y las vías que se necesitan para aclarar antes de muchas de estas acciones, se conviertan en formas adecuadas:

1. Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio.
2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
3. Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.
4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.

5. Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planeamiento de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).
7. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo de la supervisión debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
9. Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones y eslóganes lo único que crean son relaciones de rivalidad, además la principal causa de la baja calidad y la baja productividad se encuentra en el sistema y por eso este va más allá del poder de la fuerza de trabajo. Es decir, dar libertad a las personas para que puedan crear sus propios slogans.
11. Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos. Esto se debe a que en muchas ocasiones las cuotas solo tienen en cuenta los datos numéricos y no la calidad.
12. Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos. Los materiales o equipos defectuosos constituyen un impedimento en las organizaciones, por eso estas barreras deben eliminarse.
13. Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora. Trabajadores y gerencia deberán estar preparados para nuevos métodos, como el trabajo en equipo.
14. Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación.



## **2.3 Metodología: Sistema de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del Desempeño - ISO 9000.**

Estas Normas brindan el marco para documentar en forma efectiva los distintos elementos de un sistema de calidad y mantener la eficiencia del mismo dentro de la organización.

### **2.3.1 Principios**

Las normas internacionales para el **Sistema de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del Desempeño (ISO 9001:2008)** adoptan varios principios de gestión que pueden ser utilizados en las direcciones para guiar a las organizaciones a mejorar su desempeño. Los principios incluyen:

#### **a) Enfoque al Cliente**

Como las organizaciones dependen de sus clientes, deben entender que las necesidades actuales y futuras del cliente, deben coincidir con los requisitos del cliente y deben intentar exceder sus expectativas. Una organización logra obtener el enfoque hacia el cliente cuando todos sus empleados conocen sus clientes internos y externos, así también como los requisitos que deben satisfacer para cumplir con ambos tipos de clientes.

#### **b) Liderazgo y Disciplina**

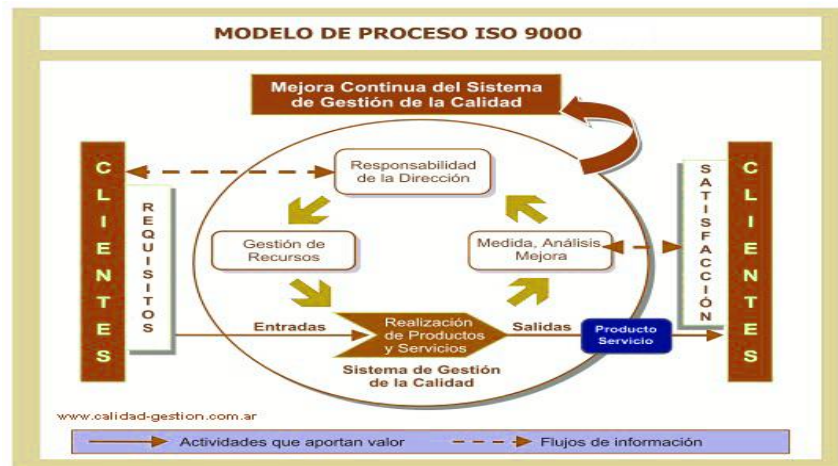
Los líderes de una entidad deben establecer un propósito unificado y una dirección hacia el mismo. Deben apuntar a la creación y al mantenimiento de un ambiente interno en el cual los empleados puedan alcanzar plenamente los objetivos de la calidad de la organización, teniendo en cuenta de que si no existe disciplina no habrá coordinación ni orden en una empresa.

#### **c) Personas**

Las personas en todos los niveles de la organización son esenciales a la misma. Su total involucramiento permite que sus habilidades se aprovechen en beneficio de la organización.

#### **d) Enfoque hacia procesos**

El resultado deseado puede lograrse cuando las tareas y los recursos relacionados son administrados como un proceso.



Este gráfico ilustra el sistema de gestión de calidad basado en procesos descrito en la familia de normas ISO 9000. Esta ilustración muestra que las partes interesadas juegan un papel significativo para proporcionar elementos de entrada a la organización.

El seguimiento de la satisfacción de las partes interesadas requiere la evaluación de la información relativa a su percepción respecto del grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

El gráfico no refleja los procesos de una forma detallada, aunque permite distinguir cuatro grupos de procesos.

- 1) Responsabilidad de la dirección
- a) Compromiso de la dirección.

- b) Enfoque al cliente.
- c) Política de calidad.
- d) Planificación.
- e) Responsabilidad, autoridad y comunicación.
- f) Revisión de la dirección.
- 2) Gestión de los recursos.
  - a) Recursos humanos.
  - b) Infraestructura.
  - c) Ambiente de trabajo.
- 3) Realización del producto.
  - a) Planificación de la realización del producto.
  - b) Procesos relacionados con el cliente.
  - c) Diseño y desarrollo.
  - d) Compras.
  - e) Producción y prestación del servicio.
  - f) Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
- 4) Medición, análisis y mejora.
  - a) Seguimiento y medición.
  - b) Control del producto no conforme.
  - c) Análisis de datos.
  - d) Mejora.

### **2.3.2 Ciclo de mejora continua del proceso**

#### **Mejora continua de procesos**

Dentro del contexto del enfoque basado en procesos es aplicable a cada uno de los procesos que desarrolla una organización el CICLO DE MEJORA CONTINUA, el cual es un ciclo que está en pleno movimiento y ligado a la planificación, implementación, control y mejora continua, tanto para los productos como para los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Este ciclo cuenta con las siguientes etapas:

*Planificación:*

- Involucrar a la gente correcta.
- Recopilar los datos disponibles.
- Comprender las necesidades de los clientes.
- Estudiar exhaustivamente el/los procesos involucrados.
- ¿Es el proceso capaz de cumplir las necesidades?
- Desarrollar el plan/entrenar al personal.

*Desarrollo:*

- Implementar la mejora/verificar las causas de los problemas.
- Recopilar los datos apropiados.

*Verificación:*

- Analizar y desplegar los datos.
- ¿Se han alcanzado los resultados deseados?
- Comprender y documentar las diferencias.
- Revisar los problemas y errores.
- ¿Qué se aprendió?
- ¿Qué queda aún por resolver?

*Acción:*

- Incorporar la mejora al proceso.
- Comunicar la mejora a todos los integrantes de la empresa.
- Identificar nuevos proyectos/problemas.

### **2.3.3 Mapa de procesos**

El primer paso para adoptar un enfoque basado en procesos en una organización, en el ámbito de un sistema de gestión, es precisamente reflexionar sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema, es decir, qué procesos deben aparecer en la estructura de procesos del sistema.

La norma ISO 9001:2008 no establece de manera explícita qué procesos, debido a que no se pretende establecer uniformidad en la manera de adoptar este enfoque, de forma que incluso organizaciones similares pueden llegar a configurar estructuras diferentes de procesos.

Este “dilema” suele ser el primer obstáculo con el que se encuentra una organización que desee adoptar este enfoque, para el cual es necesario recordar que los procesos ya existen dentro de una organización, de manera que el esfuerzo se debería centrar en identificarlos y gestionarlos de manera apropiada. Habría que plantearse, por tanto, cuáles de los procesos son los suficientemente significativos como para que deban formar parte de la estructura de procesos y en qué nivel de detalle.

La identificación y selección de los procesos a formar parte de la estructura de procesos no deben ser algo trivial, y debe nacer de una reflexión acerca de las actividades que se desarrollan en la organización y de cómo éstas influyen y se orientan hacia la consecución de los resultados.

Los principales factores para la identificación y selección de los procesos son los siguientes:

- Influencia en la satisfacción del cliente.
- Los efectos en la calidad del producto/servicio.
- Influencia en Factores Clave de Éxito (FCE).
- Influencia en la misión y estrategia.
- Cumplimiento de requisitos legales o reglamentarios.
- Los riesgos económicos y de insatisfacción.
- Utilización intensiva de recursos.

Una organización puede recurrir a diferentes herramientas de gestión que permitan llevar a cabo la identificación de los procesos que componen la estructura, pudiendo aplicar técnicas de “Brainstorming”, dinámicas de equipos de trabajo, entre otros.

En cualquiera de los casos, es importante destacar la importancia de la implicación de los líderes de la organización para dirigir e impulsar la configuración de la estructura de procesos de la organización, así como para garantizar la alineación con la misión definida.

Una vez efectuada la identificación y la selección de los procesos, surge la necesidad de definir y reflejar esta estructura de forma que facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes entre los mismos.

La manera más representativa de reflejar los procesos identificados y sus interrelaciones es precisamente a través de un mapa de procesos, que viene a ser la representación gráfica de la estructura de procesos que conforman el sistema de gestión.

Para la elaboración de un mapa de procesos, y con el fin de facilitar la interpretación del mismo, es necesario reflexionar previamente en las posibles agrupaciones en las que pueden encajar los procesos identificados. La agrupación de los procesos dentro del mapa permite establecer analogías entre procesos, al tiempo que facilita la interrelación y la interpretación del mapa en su conjunto.

El tipo de agrupación puede y debe ser establecido por la propia organización, no existiendo para ello ninguna regla específica.

### **2.3.4 Enfoque de sistemas para las gerencias**

La eficiencia y efectividad de una organización para alcanzar en forma exitosa los objetivos de calidad son dadas por la identificación, el entendimiento y la gerencia de todos los procesos como un solo sistema. El control de calidad verifica a los recursos en todos los pasos del proceso de producción.

### **2.3.5 Mejora continua**

Uno de los objetivos permanentes de una organización debe ser la mejora continua de su total desempeño. La mejora continua supone aplicar los resultados de las distintas evaluaciones hechas en la organización a fin de perseguir un continuo progreso en la calidad. Existen hasta tres niveles de mejora continua:

- Mejoras en el propio producto o servicio que se adapten a las necesidades de los clientes
- Mejoras en cada uno de los procesos (ventas, compras, fabricación, almacén, etc.)
- Mejoras en el desempeño del sistema en términos generales que implican la eficacia y eficiencia en el cumplimiento de la política y los objetivos de la organización.

### **2.3.5 Enfoque en hechos para la toma de decisiones**

Las decisiones efectivas deben siempre estar fundamentadas con análisis de datos e información.

### **Relación de mutuo beneficio con proveedores**

Como una organización y sus proveedores son interdependientes, debe existir una relación de mutuo beneficio para ambos, de tal manera de brindarse valor agregado.

Estos ocho principios son el fundamento del sistema estándar de gestión de calidad ISO 9001:2008.

2.4 Ventajas y desventajas de las tres metodologías estudiadas:

Kaizen		ISO 9000		Deming	
Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas	Ventajas	Desventajas
<div>1. Mejora Continua</div> <div>2. Trabajar de manera más inteligente</div> <div>3. Creatividad antes del capital</div> <div>4. Trabajo seguro</div> <div>5. Aprovechamiento del capital intelectual</div>	<div>1. Cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa. Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel. En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.</div>	<div>1. Incrementar la satisfacción del cliente al asegurar la calidad de productos y servicios de manera consistente, dada la estandarización de los procedimientos y actividades.</div> <div>2. Implantar en su totalidad un sistema de gestión de la calidad.</div> <div>3. Aumentar el rendimiento de los cada vez más escasos recursos económicos.</div> <div>4. Mejora la imagen de mercado, aumentando la confianza de los clientes en situaciones contractuales.</div> <div>5. Mejora la competitividad, cumpliendo los requisitos exigidos por la administración y los clientes, proporcionando una situación ventajosa frente a la competencia.</div>	<div>1. Largo plazo para su implementación.</div> <div>2. Dificultad en la interpretación de la Norma.</div> <div>3. Costo para obtener y mantener la certificación.</div> <div>4. Resistencia al cambio del personal.</div> <div>5. El estar certificado, no garantiza entrar a nuevos mercados.</div> <div>6. El intenso papeleo necesario.</div> <div>7. El tiempo requerido para escribir el manual.</div>	<div>1. Constituyo un gran avance para su época en la aplicación de métodos científicos no empíricos como se hacía entonces.</div> <div>2. Servir de base a otras teorías.</div>	<div>1. Considerar que su aplicación sería siempre sobre un ambiente estable.</div> <div>2. Sus principios se consideran muy generales</div> <div>3. No consideraba al trabajador en su verdadera dimensión sino como un apéndice de las máquinas.</div> <div>4. No tenía en cuentas los aspectos humanos relacionados con su satisfacción laboral y otras necesidades del hombre como ser social.</div>



		6. Aumenta la rentabilidad, optimizando la utilización de los recursos, reduciendo costes de material y personal debidos a no conformidades y reduciendo costes de reclamaciones.			
--	--	---	--	--	--

De acuerdo al análisis de la tabla anterior, se puede concluir que con el método Kaizen cuando el mejoramiento se concentra en un área específica de la organización, se pierde la perspectiva de la interdependencia que existe entre todos los miembros de la empresa. Requiere de un cambio en toda la organización, ya que para obtener el éxito es necesaria la participación de todos los integrantes de la organización y a todo nivel. En vista de que los gerentes en la pequeña y mediana empresa son muy conservadores, el Mejoramiento Continuo se hace un proceso muy largo.

Con respecto al modelo gerencial Deming tiene como misión crear un sistema organizativo que fomente la cooperación, tanto interna como externa, así como un aprendizaje que facilite la implementación de prácticas de gestión de procesos. Por lo cual se considera que no es el más apropiado para el desarrollo de este trabajo.

En el caso de la metodología: Sistema de gestión de la calidad – Directrices para la mejora del Desempeño - ISO 9000, contiene el enfoque basado en procesos que es un principio de gestión básico y fundamental para la obtención de resultados. Y por su comprobada eficacia para: reducir costos, optimizar la productividad, aceptación de los clientes e incrementar la rentabilidad de las organizaciones. Logrando, además, el mantenimiento de todos estos beneficios de una manera continua, progresiva y constante.

Se concluye que todos los métodos hacen hincapié en un método dirigido a quienes apuestan y arriesgan por la empresa, es decir, un método que defina los resultados para los clientes, empleados, sociedad y todos aquellos que poseen un riesgo financiero en la organización.

De acuerdo al análisis comparativo de las metodologías estudiadas, se concluye que la Norma ISO 9000 es la seleccionada para el desarrollo de la propuesta en estudio, debido a que es el modelo que más se acopla al problema que se requiere tratar y el tipo de gestión a la que se dedica el área donde se aplicará.

## CAPÍTULO III: PROPUESTA DE MANUAL DE CALIDAD DE SECRETARIA DE FACULTAD.

La propuesta del manual de calidad para mejorar la gestión de los servicios que ofrece Secretaria de Facultad a los estudiantes de la Carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería, ubicada en el Recinto Universitario Pedro Arauz Palacios, se desarrolló en base a la metodología de la Norma ISO 9000, ya que es el modelo que más se adapta al problema que se requiere resolver y el tipo de gestión a la que se dedica el área en estudio.

La Facultad de Ciencias y Sistemas, tiene definida su misión, visión, fines y objetivos, siendo los siguientes:

### **3.1 Misión y Visión**

#### **3.1.1 Misión**

La Facultad de Ciencias y Sistemas es una instancia de la UNI, dedicada a la formación integral de profesionales en Ingeniería de Sistemas y Técnicos Superiores en Informática y Sistemas, mediante la investigación y la extensión, manteniendo el liderazgo en excelencia académica con apego a las Normas éticas, humanísticas y ambientales, contribuyendo así a la transformación tecnológica y al desarrollo sustentable de Nicaragua y de la Región.

#### **3.1.2 Visión**

La Facultad de Ciencias y Sistemas es una instancia de la UNI que se consolida como referente en, la enseñanza de la Ingeniería de Sistemas y Técnico Superior en informática y Sistemas, a través de la investigación científica y tecnológica, así como la interacción con los diversos actores y sectores sociales, económicos y culturales del país, contribuyendo al crecimiento y desarrollo nacional en función del bienestar de la sociedad nicaragüense.

### **3.1.3 Fines y objetivos**

Los fines y objetivos de la Facultad de Ciencias y Sistemas son:

- Formar científica, tecnológica, humanística, cultural y cívicamente profesionales en Ingeniería de Sistemas y Técnicos Superiores en Informática y Sistemas.
- Contribuir a la transformación del país en beneficio de la sociedad a través de la investigación y desarrollo tecnológico.
- Vincular el proceso formativo de los estudiantes en la producción y las necesidades objetivas de desarrollo económico y social en función de los intereses nacionales y de la región centroamericana.
- Promover la superación permanentemente al personal docente y administrativo.

### **3.2 Introducción al manual**

El presente manual de calidad fue elaborado para Secretaría de la Facultad de Ciencias y Sistemas, conforme a principios y normas de la Universidad Nacional de Ingeniería, cuyo propósito es definir la estructura organizacional, las relaciones, responsabilidades y funciones de cada puesto de trabajo del área de estudio.

Los instrumentos utilizados para la recopilación de la información, fueron la revisión documental y entrevistas realizada a los trabajadores de Secretaría de la Facultad de Ciencias y Sistemas, quienes colaboraron con cada una de las actividades durante el proceso de investigación.

El manual de calidad y funciones debe ser considerado como un instrumento dinámico, sujeto a cambios que surgen de las necesidades propias de toda entidad y de la revisión técnica permanente para mantener su utilidad.

Se debe tomar como una herramienta utilizada en Secretaría de la Facultad de Ciencias y Sistemas que contiene en detalle los procesos que se llevan a cabo en la operación y los procedimientos que lo involucran, así como las funciones de cada una de las áreas de trabajo en Secretaría de la Facultad de Ciencias y Sistemas.

Todo el personal que actualmente labora en esta entidad o de nuevo ingreso, debe tener conocimiento de la información de este manual, así como generar aportes a futuro para poder actualizarlo y garantizar la continuidad de los procesos, procedimientos y funciones a desarrollar.

### **3.3 Objetivo del manual**

El objetivo del manual es presentar de manera clara y precisa los procesos, procedimientos y actividades que conforman la operación de Secretaría, de manera que los empleados tengan claro su posicionamiento, funciones y participación en la misma.

### **3.4 Descripción de procesos y procedimientos**

Se presentan los procesos que conforman las operaciones que se ejecutan en Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas. Cada proceso es descrito a través del listado de sus procedimientos correspondientes, y la secuencia de actividades a seguir para realizarlos de manera correcta. Adicionalmente, la descripción del proceso incluye el área de alcance del proceso en la organización, el empleado responsable general de los procedimientos y actividades que lo conforman, el resultado esperado de la ejecución correcta de las operaciones, y el objetivo general del proceso descrito.

### 3.5 Tabla de simbología Diagrama de Flujo utilizada

A continuación se describe la simbología utilizada, para la elaboración de los diagramas de flujos de los procesos de Secretaría Académica.



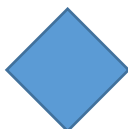
#### **Terminal**

Indica el inicio y término del procedimiento



#### **Operación**

Representa la ejecución de una actividad o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.



#### **Decisión y/o alternativa**

Indica el punto dentro del flujo en el que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de decisiones).



#### **Documento**

Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento.



#### **Sistema Informativo**

Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.



#### **Pasa el tiempo**

Representa una interrupción del proceso.




#### **Conector de actividad**

Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

### **3.6 Codificación del Manual de Proceso**

La codificación de los procesos se realizó en una combinación de números arábigos y letras mayúsculas, tomando como referencia los tipos de procesos, tal a como se detalla a continuación: Se inicia con el consecutivo de los procesos y luego las dos primeras letras del nombre de proceso y por último seguido de las iniciales del nombre del proceso.

Cada procedimiento y sus correspondientes actividades se describen con el empleado correspondiente que interviene y los formatos respectivos para ejecutarlos de forma correcta.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 01-PR-GCA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Curso Regular</b>	Versión: 1
		Página 1 de 5

## 1. Procedimiento para Gestionar Curso Regular

### Propósito.

Brindar a los estudiantes horarios de clases de acuerdo a la carga académica de la Carrera de Ingeniería de Sistemas en congruencia con el Plan de estudio vigente.

### Alcance.

La Planificación Académica se realiza principalmente para los dos semestres de 16 semanas, tomando en consideración el plan estudio de la Carrera, cantidad de promoción de estudiantes por cada una de las asignaturas ofertadas en cada semestre, planta docente y la disponibilidad de aula para la Carrera.


### Responsabilidad.

**Secretaría Académica:** Es la entidad encargada de revisar la promoción de estudiantes de cada una de las asignaturas que se ofertan en cada semestre, con el objetivo de realizar la proyección de grupos de clases y posteriormente coordinar con los Jefes de Departamento tanto de la Carrera como de las áreas básicas para realizar la proyección de la planificación de la carga académica de cada una de los semestre. De igual manera se elaboran los horarios de clases en conjunto. Una vez realizada la carga académica de la Carrera de Ingeniería de Sistemas, es enviada al Vice Decano de la Facultad para su revisión y validación.

Una vez aprobada la carga académica por la entidad correspondiente, Secretaría es la responsable de ingresar la misma al SIRA para efectos de inscripción de asignaturas por parte de los estudiantes, ya sea en línea o de forma presencial.

**Jefes de Departamento:** Es la entidad encargada de coordinar la carga académica con los docentes de acuerdo a su especialidad y tipo de contratación, tomando en consideración el reglamento de trabajo académico.



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 01-PR-GCA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Curso Regular</b>	Versión: 1
		Página 2 de 5

**Vicedecano:** Es la entidad encargada de revisar y validar la carga académica de cada uno de los semestre de acuerdo a lo establecido en reglamento de trabajo docente.

**Vice Rectoría Académica:** Es la entidad encargada de revisar, validar y aprobar la carga académica para su oficialización.

#### **Formatos e Instructivos.**


- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Reglamento de trabajo docente
- Plan de Estudio

#### **Aspectos Generales**

- a. Cumplir con los artículos del Reglamento de Régimen Académico (2006) de la UNI.
- b. Cumplir con el calendario académico y directrices anuales de la Vicerrectoría Académica de la Institución.
- c. Cumplir con lo establecido en el Reglamento de trabajo académico.


#### **Documentos que debe contener el expediente de curso regular**

- Contrato de Trabajo de los docentes
- Entrega de Reglamento Interno
- Cargas académicas de cada grupo por docente


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 01-PR-GCA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Curso Regular</b>	Versión: 1
		Página 3 de 5

### Descripción Narrativa.

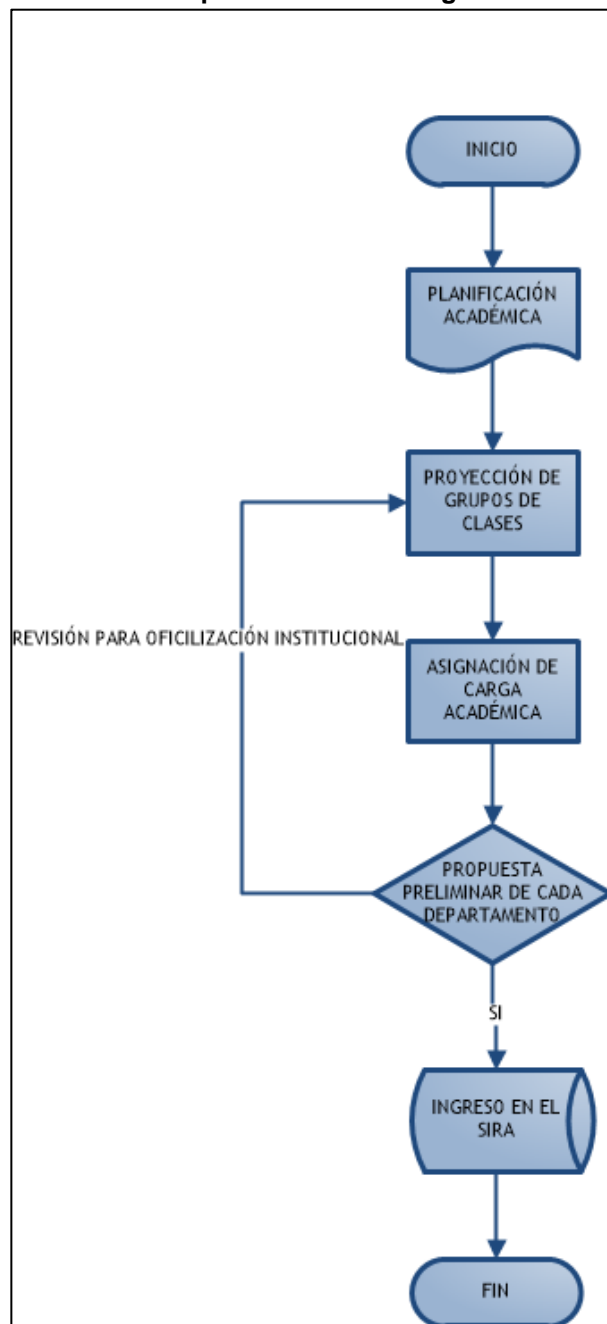
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Verificar número de estudiantes promocionados y reprobados.	Secretaria Académica	1.1 La planificación se inicia con la proyección de grupos de clase según el número de estudiantes que promocionan en cada una de las asignaturas de acuerdo a las asignaturas ofertadas en cada uno de los semestres.	
2	Verificar oferta de docentes, verificar aulas, verificar recursos disponibles.	Secretaria Académica	2.1 Además se toma en cuenta la oferta de docentes, aulas y recursos disponibles.	
3	Asignar de carga académica.	Jefe de Departamento	3.1 Asigna a cada grupo de clase proyectado un docente de acuerdo a la especialidad y forma de contratación docente. 3.2 Consensuar con el docente la carga académica 3.3 Procede a enviar proyección de carga académica propuesta a Vice Decanatura de la Facultad una vez que ha sido coordinada con Secretaria y Jefes de Departamento.	


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 01-PR-GCA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Curso Regular</b>	Versión: 1
		Página 4 de 5

4	Revisión de Carga Académica.	Vice Decano	4.1 Revisa, valida y da su visto bueno. 4.2 Envía proyección de carga académica a Vice Rectoría Académica.	
5	Aprobación de Carga Académica.	Vice Rectoría Académica	5.1 Revisa y aprueba la carga académica para su oficialización.	
6	Ingresar carga académica.	Secretaría Académica	6.1 Una vez que el Vice Decano revisa y da su visto bueno, Secretaria de Facultad, ingresa al Sistema de Información de Registro Académico (SIRA) la carga académica. Todos estos documentos referentes a la organización de la carga académica y horarios se encuentran resguardados en la oficina de la Secretaria de Facultad, tanto en físico como en digital, así como en las Jefaturas de los departamentos de la Facultad.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 01-PR-GCA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Carga Académica</b>	Versión: 1
		Página 5 de 5

### Procedimiento para Gestionar Carga Académica



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 02-PR-GCVYP
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Curso de Verano</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 2- Procedimiento para Gestionar Curso de Verano

### Propósito.

Brindar a los estudiantes la oportunidad de cursar asignaturas que han reprobado o desean llevar para nivelarse según el semestre en que se encuentren.

### Alcance.

Este proceso inicia una vez finalizado el segundo semestre. Los estudiantes se organizan en la búsqueda de estudiantes que deseen cursar asignaturas en cursos de verano y que cumplan con los requisitos establecidos en las asignaturas, con el objetivo de hacer dicha solicitud ante del Decano de la Facultad.


### Responsabilidad.

**Estudiantes:** Levantan listas de estudiantes interesados en llevar cursos de verano y posteriormente elaboran carta de solicitud con lista adjunta de estudiantes y asignaturas ante el Decano de la Facultad para su debida autorización. Una vez aprobado deben de pagar con el arancel correspondiente.

**Secretaría Académica:** Es la entidad encargada de revisar el cumplimiento de requisitos para la inscripción de Cursos de Veranos y su respectivo registro en el Sistema de Información de Registro Académico (SIRA).

**Decano:** Es la entidad que aprueba las solicitudes de los estudiantes para llevar cursos de verano.

**Jefe de Departamento:** Es la entidad encargada de la asignación docente para atender curso de verano y coordina con el Presidente de la Carrera los horarios de clases para estos cursos.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 02-PR-GCV
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Cursos de Verano</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4

### Formatos e instructivos


- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Reglamento de Registro Académico
- Plan de Estudio

### Aspectos Generales.

- a. Cumplir con los artículos del Reglamento de Régimen Académico (2006) de la UNI.
- b. Cumplir con lo establecido en el Reglamento de Registro Académico.
- c. Cumplir con el calendario académico y directrices anuales de la Vicerrectoría Académica de la Institución.


### Documentos que debe contener el expediente de curso de verano.

- Carta de solicitud de curso de verano por parte de los estudiantes y lista de interesados con el nombre del curso que solicitan, datos de los estudiantes (número de carnet, nombres y apellidos).
- Cumplimiento de requisitos de las asignaturas
- Aprobación del curso de verano por parte del Decano
- Recibo de pago del arancel correspondiente
- Copia de acta de acuerdo de aprobación de cursos de verano en Consejo Facultativo

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 02-PR-GCV
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Cursos de Verano</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

### Descripción Narrativa.


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Recibir carta de solicitud de Curso de Verano	Decanatura	1.1 Los estudiantes se organizan para levantar firmas y de manera escrita realizan solicitud de Curso de Verano dirigida al Decano.	
2	Revisar requisitos	Secretaria Académica	2.1 El decano delega a Secretaria Académica la revisión de los requisitos de cumplimiento para la inscripción de estos.  2.2 Secretaria Académica revisa los requisitos y notifica al Decano de Facultad.	
3	Aprobación de Curso de Verano	Decano	3.1 Una vez que se ha revisado y verificado que cumplen con los requisitos el decano aprueba el Curso de Verano	
	Pago de arancel	Estudiantes	Una vez aprobado el o los cursos de veranos, el estudiante debe de pagar el arancel correspondiente y presentarlo a Secretaria Académica para poder ser ingresado al SIRA.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 02-PR-GCV
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Cursos de Verano</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Procedimiento para Gestionar Cursos de Verano





	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: 03-PR-GCP
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Cursos Paralelo</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

### 3. Procedimiento Cursos Paralelos

#### Propósito

Brindar a los estudiantes la oportunidad de llevar asignaturas que han reprobado o desean llevar en cursos paralelos que se puedan ofertar en el semestre correspondiente.

#### Alcance

Este proceso inicia una vez finalizado el semestre y que los estudiantes se organizan para solicitar cursos paralelos y finaliza con la aprobación y cumplimiento de requisitos de estos cursos.


#### Responsabilidad.

**Estudiantes:** Realizan consenso entre los estudiantes para levantar lista de interesados en llevar asignaturas en cursos paralelos, tomando en consideración el cumplimiento de requisitos.

**Decano:** Es la entidad donde se dirigen los estudiantes a presentar solicitud de aprobación de los cursos de verano. Una vez recibida la solicitud, el Decano la envía a Secretaría académica para la revisión de los requisitos.

**Secretaría Académica:** Es la entidad encargada de revisar el cumplimiento de requisitos para la inscripción de Curso de Verano. Una vez revisada y verificada envía resultados al Decano para su aprobación o desaprobación para el caso de los estudiantes que no cumplan con los requisitos.

**Jefe de Departamento:** Es la entidad encargada de asignar docente para atender curso de paralelos; y coordina con el Presidente de la Carrera los horarios de dichos cursos.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: 03-PR-GCP
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Cursos Paralelo</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

### Formatos e instructivos.


- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Reglamento de Registro Académico
- Plan de Estudio

### Aspectos Generales

- a. Cumplir con los artículos del Reglamento de Régimen Académico (2006) de la UNI.
- b. Cumplir con los artículos del Reglamento de Registro Académico.
- c. Cumplir con el calendario académico y directrices anuales de la Vicerrectoría Académica de la Institución.


### Documentos que debe contener el expediente de cursos paralelo.

- Carta de solicitud de curso Paralelos por parte de los estudiantes y lista de interesados con el nombre del curso que solicitan, datos de los estudiantes (número de carnet, nombres y apellidos).
- Aprobación del curso Paralelos por parte del Decano.
- Recibo de pago de arancel

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: 03-PR-GCP
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Cursos Paralelo</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4


### Descripción Narrativa.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Recibir solicitud de Curso Paralelo.	Decanatura	3.2 Los estudiantes realizan consenso para levantar lista de ineresados en llevar asignaturas en cursos paralelos, tomando en consideración el cumplimiento de retuisitos..	
	Revisar requisitos.	Secretaria Académica	3.1 El decano delega a Secretaria Académica la revisión de los requisitos de cumplimiento para la inscripción y el control de pago de éste. 3.3 Secretaria Académica revisa los requisitos y el control de pago del curso.	
	Aprobación de Curso Paralelo.	Decano	3.2 4.1 Una vez que se han cumplido todos los requisitos el decano aprueba el Curso de Paralelo.	
2	Asignar docente para Curso Paralelo.	Jefe de Departamento	2.1 El decano delega al Jefe de Departamento asignar el docente. 2.2 El Jefe de Departamento delega al docente. 2.3 Informa a Secretaria Académica.	
5	Ingresar Curso Paralelo al Sistema de Información de Registro Académico (SIRA).	Secretaria Académica	5.1 Con la aprobación del Decano se ingresa toda la información del Curso Paralelo en el SIRA.	

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	Código: 03-PR-GCP
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Cursos Paralelo</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Procedimiento para Gestionar Cursos Paralelo



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 04-PR-GES
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Exámenes de Suficiencia</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

#### 4 Procedimiento para Gestionar Exámenes de Suficiencia.

##### Propósito.

Brindar a los estudiantes la oportunidad de llevar materias que han reprobado siempre y cuando cumplan los requisitos establecidos en el Plan de estudio. Se coordina dos veces al año el período de Exámenes de Suficiencia.

##### Alcance.

Este proceso inicia una vez finalizado el semestre, en donde cada estudiante interesado realiza solicitud por escrito para su aprobación ante el Decano de la Facultad y finaliza con la aprobación y cumplimiento de requisitos para realizar el examen de suficiencia.


##### Responsabilidad.

**Estudiante:** Elabora carta de solicitud dirigida al Decano de la Facultad para realizar examen de suficiencia de las asignaturas que desea cursar bajo esta modalidad.

**Decano:** Es la persona encargada de recepcionar y aprobar o no los exámenes de suficiencia, de acuerdo a los requisitos establecidos. Una vez recepcionada esta solicitudes, las envía a Secretaría Académica para la revisión de requisitos.

**Secretaría Académica:** Es la entidad encargada de revisar los requisitos para realizar exámenes de suficiencia y de llevar el control de los mismos. Una vez revisados, envía al Decano los resultados de la revisión para que sean aprobados o desaprobados aquellos que no cumplen con los requisitos establecidos.

**Jefe de Departamento:** Es la persona encargada de asignar docentes para realizar exámenes de suficiencia que son aprobados por el Decano. Una vez que los exámenes de suficiencia son ejecutados, el Jefe de Departamento orienta al docente ingresar las calificaciones en el SIRA en el tiempo establecido según reglamento de régimen académico.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 04-PR-GES
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Exámenes de Suficiencia</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4

### Formatos e Instructivos.

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Reglamento de Registro Académico
- Plan de Estudio.
- Normas.

### Aspectos Generales.


- a. Cumplir con los artículos del Reglamento de Régimen Académico (2006) de la UNI
- b. Cumplir con los artículos del Reglamento de Registro Académico
- c. Cumplir con el calendario académico y directrices anuales de la Vicerrectoría Académica de la Institución.

### Documentos que debe contener el expediente de cursos paralelo.


- Carta de solicitud de examen de suficiencia por parte de los estudiantes interesado.
- Aprobación de solicitud por parte del Decano.
- Recibo de pago.

### Descripción Narrativa

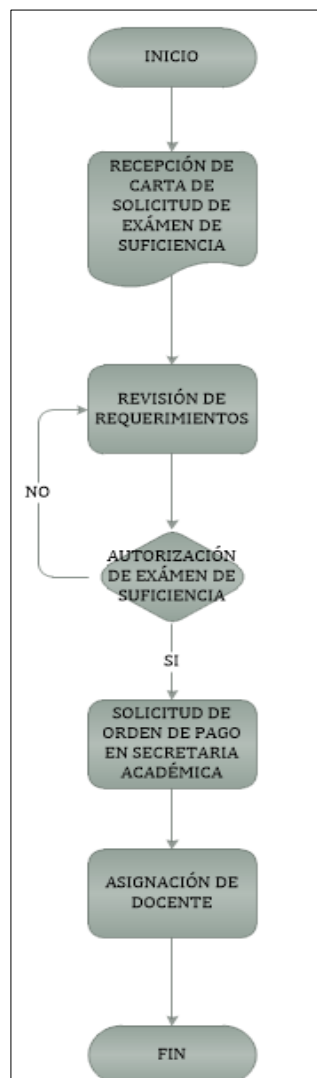
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Recibe solicitud de Examen de Suficiencia por parte de estudiantes.	Decano	1.1 Recibe solicitud por escrito de los estudiantes interesados en realizar examen de suficiencia.	
2	Solicita revisión de requisitos de cumplimiento.	Decano	2.1 El decano dirige carta a Secretaría Académica para revisión de los requisitos de cumplimiento.	
3	Recibe solicitud de revisión de requisitos para realizar examen de suficiencia y elabora comentarios en misma carta de solicitud.	Secretaría Académica	3.1 Secretaría Académica revisa los requisitos y envía resultados por escrito al Decano sobre los resultados de la revisión.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 04-PR-GES
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Exámenes de Suficiencia</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4


4	Autoriza examen de suficiencia	Decano	4.1 Autoriza al estudiante realizar examen de suficiencia y le orienta dirigirse a secretaria académica para cancelar el arancel correspondiente. 4.2 En el caso de los estudiantes que no cumplen con los requisitos, no se le aprueba el examen y se le notifica al estudiante que no cumple con los requisitos.	
5	Emite orden de pago	Secretaria Académica	5.1 El estudiante cancela el arancel correspondiente en caja y lleva una copia del recibo a Secretaria para ser ingresado los datos del examen de suficiencia en el SIRA y luego le orienta al estudiante dirigirse al Jefe de Departamento para la asignación docente.	
6	Recepciona recibo de pago para Examen de Suficiencia.	Secretaria Académica	6.1 Recibe copia del recibo de pago para realizar examen de suficiencia. 6.2 Indica que el recibo original debe llevarlo al Jefe de Departamento para que le asigne al docente.	
7	Ingresa orden para Examen de Suficiencia.	Secretaria Académica	7.1 Con el comprobante del pago de Examen de suficiencia se ingresa en el SIRA los datos concernientes al examen de suficiencia.	
8	Recibir pago de Examen de suficiencia	Jefe de Departamento	8.1 Recibe original de pago para examen de suficiencia para asignar docente.	
9	Notifica docente que va a realizar examen.	Jefe de Departamento	9.1 Asigna y notifica docente que va a realizar examen de suficiencia.	
10	Ingreso de notas	Jefe de Departamento	10.1 El Jefe de Departamento orienta al docente que una vez realizado el examen debe de ingresar al SIRA la calificación correspondiente del estudiante, según lo establecido en el reglamento de régimen académico.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 04-PR-GES
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Exámenes de Suficiencia</b>	Versión: 1
		Página 4 de 5

### Procedimiento para Gestionar Exámenes de Suficiencia





	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 05-PR-IAOSA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Inscripción en Oficina de Secretaría Académica</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 5 Procedimiento de inscripción de asignaturas en oficina de secretaría académica.

### Propósito.

Permitir que los estudiantes inscriban sus asignaturas en el tiempo y forma correspondiente al calendario académico y de inscripción de asignaturas emitidos por Secretaría Académica sin ningún inconveniente

### Alcance.

Este proceso inicia en el periodo de inscripción de asignaturas, cuando el estudiante se presenta a la oficina de secretaria académica y finaliza con la revisión de requisitos e inscripción de asignaturas en el Sistema de matrícula.


### Responsabilidad.

**Secretaria Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir al estudiante y atenderle según sea el trámite que llega a realizar.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de realizar la inscripción de asignaturas en el sistema.

### Formatos e instructivos.

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Reglamento de Registro Académico
- Plan de Estudio
- Normas


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 05-PR-IAOSA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Inscripción en Oficina de Secretaría Académica</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

### Aspectos generales.

- Cumplir con los artículos del Reglamento de Régimen Académico (2006) de la UNI.
- Cumplir con los artículos del Reglamento de Registro Académico
- Cumplir con el calendario académico y directrices anuales de la Vicerrectoría Académica de la Institución.
- Para llevar a cabo el proceso de inscripción de asignaturas, la Secretaría de Facultad debe de garantizar lo siguiente:
  - Garantizar que se cumpla lo que dice el arto. 45 del Reglamento de registro académico en su capítulo V, Registro de calificaciones, en que los docentes hayan ingresado las notas al SIRA en tiempo y forma, que los jefes de departamentos hayan puesto visto bueno en las actas de calificaciones para que el Secretario de Facultad ponga el estado formalizado.
  - Elaborar y divulgar el calendario de inscripción de asignaturas por año, según las fechas establecidas en el calendario académico.
  - Contar con la carga académica revisada y aprobada por el Decano de la Facultad y posteriormente orienta a la Técnico en Registro Académico ingresar al SIRA la misma.
  - En el periodo de inscripción de asignaturas se dispone de un día para los casos especiales, tales como aquellos alumnos que deseen llevar clase de años inferiores de acuerdo a la disponibilidad de cupos.


### Documentos que debe contener el expediente de inscripción de asignaturas en oficina de Secretaría Académica.

- Pago de arancel de matrícula.
- Pago de arancel solvencia de biblioteca.
- Pago de arancel laboratorio de computación.

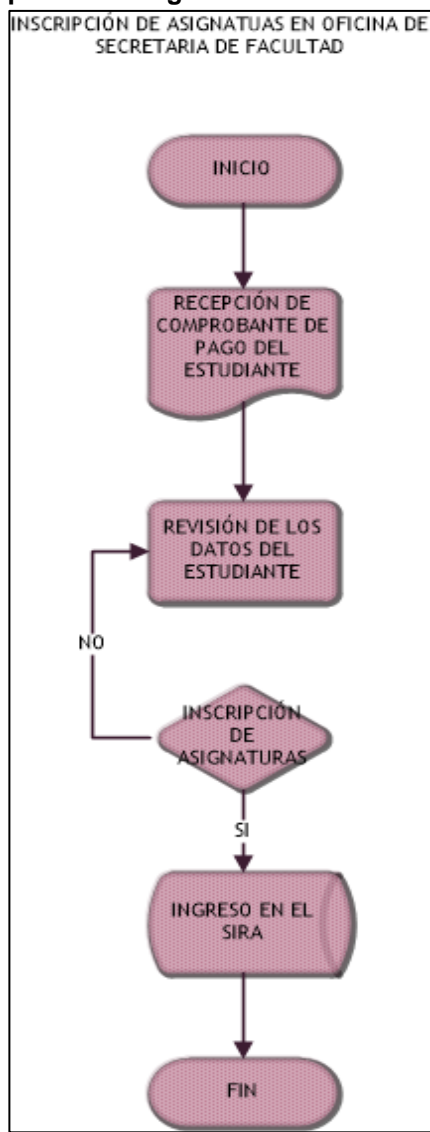
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 05-PR-IAOSA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Inscripción de Asignaturas en Oficina de Secretaría Académica</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4


### Descripción Narrativa.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Recepción de estudiantes.	Secretaría Ejecutiva	1 Recibe y orienta a estudiantes.	
2	Recibe voucher de pago del BANPRO de Matrícula, Solvencia de Biblioteca y laboratorio de computación.	Secretaría Ejecutiva	2.1 El estudiante entrega los documento concerniente a pago de aranceles correspondientes.	
3	Revisa los voucher de pagos.	Secretaría Académica o Técnico en Registro	3.1 Revisa los requisitos de pagos de aranceles correspondientes.	
4	Verificar datos.	Técnico de registro o Secretaría Académica	4.1 Para ingresar al módulo de Matricula e inscribir las asignaturas al estudiante, solicita a éste su número de carnet, verifica y actualiza sus datos.	
5	Ingresa datos en el SIRA.	Técnico de Registro o Secretaría Académica	5.1 Consulta al estudiante las asignaturas a inscribir y procede a realizar la misma a través del módulo de Matricula en el SIRA.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 05-PR-IAOSA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Inscripción de Asignaturas en Oficina de Secretaria Académica</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Procedimiento de Inscripción de Asignaturas en Oficina de Secretaria Académica



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 06-PR-IAL
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Inscripción de Asignaturas en Línea</b>	Versión: 1
		Página 1 de 3

## **6- Procedimiento de inscripción de Asignaturas en Línea.**

### **Propósito.**

Garantizar el correcto funcionamiento e información de la carga académica a los estudiantes para que puedan realizar inscripción de asignaturas en línea a través del sistema de información de matrículas en línea.

### **Alcance.**

Este proceso inicia cuando el estudiante ingresa en el portal web de la UNI habiendo antes cancelado aranceles en el banco, tales como: matrícula, solvencia de biblioteca y laboratorio de computación y finaliza cuando se guardan los datos de la inscripción de asignaturas.

### **Responsabilidad.**


**Secretaria Académica:** Es la entidad encargada de controlar la información de matrícula en línea.

### **Formatos e Instructivos.**

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Reglamento de Registro Académico
- Plan de Estudio.
- Normas.

### **Aspectos Generales.**


La matrícula está en correspondencia con lo establecido en el Reglamento de Régimen Académico vigente, el cual dice así: Arto. 25 El periodo de matrícula, inscripción de asignaturas y pago de aranceles es establecido por el Consejo Universitario, para el año académico correspondiente para estudios de grado.

 <p>Lider en Ciencia y Tecnología</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 06-PR-IAL
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Inscripción de Asignaturas en Línea</b>	Versión: 1
		Página 2 de 3

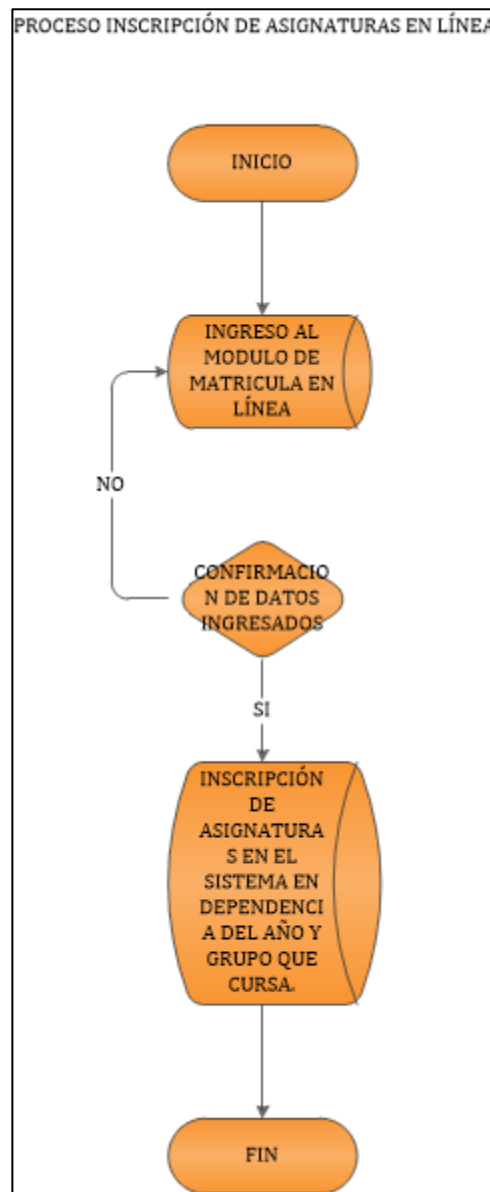
A partir del periodo establecido en el calendario académico, la Secretaria de Facultad elabora un aviso en donde informa a los estudiantes de la carrera, los días de inscripción y al año que le corresponde la misma, el cual es publicado en los murales de los pabellones de la Carrera, así mismo es entregada una copia al Presidente de la carrera para que lo publique en la página de Facebook de UNEN-Sistemas, para que sean dado a conocer y evitar retrasos en la ejecución de la misma.


### Descripción Narrativa.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Revisa en el sistema pago de arancel de matrícula del estudiante.	Estudiante	1.1 Ingresa al sistema de información de matrícula web para generar control de datos de inscripción de matrícula.	
2	Ingresar al sistema para verificar datos de estudiante.	Estudiante	2.1 Comprobado los datos del estudiante se cargan las asignaturas a inscribir.	
3	Verifica grupo y asignaturas que carga el sistema.	Estudiante	3.1 Da clic en aceptar para inscribir las asignaturas que carga el sistema.	
4	Notifica al estudiante que su inscripción ha sido realizada.	Sistema de matrícula en línea.	4.1 Genera hoja de inscripción de asignatura.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 06-PR-IAL
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Inscripción de Asignaturas en Línea</b>	Versión: 1
		Página 3 de 3

### Proceso de Inscripción de Asignaturas en Línea



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 07-PR-MEE
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Egresados</b>	Versión: 1
		Página 1 de 3

## 7 Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Egresados.

### Propósito.

Brindar a los estudiantes egresados el servicio de inscribirse como alumno activo, mientras realizan y defienden su forma de culminación de estudios.

### Alcance.

Este proceso inicia cuando el estudiante egresado llega a secretaría académica habiendo antes cancelado matrícula y solvencia de biblioteca y finaliza cuando se guardan todos sus datos en el SIRA (Matrícula egresado).

### Responsabilidad.

**Secretaria Ejecutiva:** Es la persona encargada de atender al estudiante egresado cuando llega a la oficina de secretaria académica y atender sus inquietudes.

**Técnica de Registro:** Es la persona encargada de ingresar los datos de inscripción de matrícula de alumno egresado.


### Formatos e instructivos.

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Reglamento de Registro Académico
- Plan de Estudio
- Normas

### Aspectos Generales.


El SIRA dispone de un módulo (Inscripción egresados) que corresponde a la matrícula de estudiantes egresado, el cual está activado todo el año para que éstos realicen la misma, una vez que hayan cancelado los aranceles correspondientes.



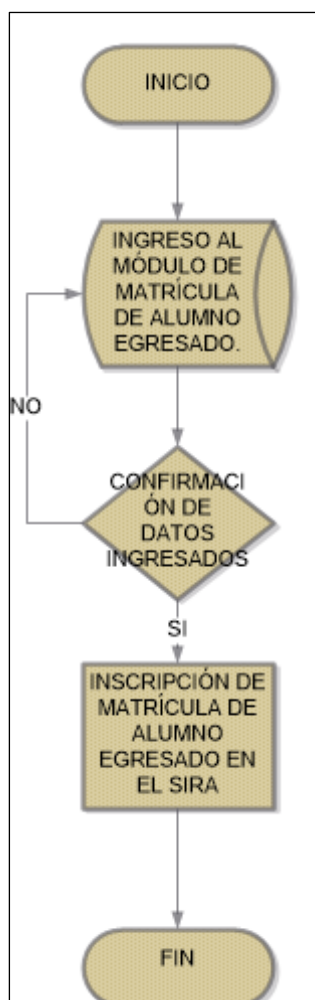
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 07-PR-MEE
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Egresados</b>	Versión: 1
		Página 2 de 3


## Descripción Narrativa.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Atender estudiante	Secretaria Ejecutiva	1.1 Atiende al estudiante cuando este se presenta en secretaria académica y le consulta que trámite desea realizar.	
2	Recibe voucher de pago e indica que va a pasar con la técnico de registro.	Secretaria Ejecutiva	2.1 El estudiante entrega voucher de pago de matrícula y solvencia de biblioteca a la secretaria ejecutiva. La secretaria ejecutiva le indica que debe pasar donde la técnico de registro.	
3	Ingreso de datos	Técnico de Registro	3.1 Recibe al estudiante e ingresa datos en el SIRA. 3.2 Guarda los datos y genera la hoja de matrícula, la cual es entregada al estudiante.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 07-PR-MEE
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Egresados</b>	Versión: 1
		Página 3 de 3

### Procedimiento de Matrícula de Estudiantes Egresados



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 08-PR-CA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Confirmación de Asignatura</b>	Versión: 1
		Página 1 de 3

## 8- Procedimiento Confirmación de Asignaturas.

### Propósito.

Permitir que los estudiantes confirmen sus asignaturas inscritas en tiempo y forma conforme a lo establecido en el calendario académico.

### Alcance.

Este proceso es un subproceso de inscripción de asignaturas y finaliza con la confirmación de asignaturas por cada uno de los estudiantes que así lo realicen.

### Responsabilidad.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de manipular e ingresar información en el SIRA.


**Secretaria Ejecutiva:** Apoyo de Secretaria académica. Es la persona encargada de atender a los estudiantes de acuerdo a los trámites que llega a realizar.

### Formatos e Instructivos.

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Reglamento de Registro Académico
- Plan de Estudio.
- Normas.

### Aspectos Generales


Posterior a la inscripción de asignaturas, está lo que es la confirmación de Asignatura; para cumplir con este sub proceso, Secretaria de Facultad debe regirse con el calendario académico de la UNI, el cual establece el periodo para el mismo, y de esta manera es activado el módulo de confirmación de asignatura en el Sistema de Información de Registro Académico (SIRA).

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 08-PR-CA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Confirmación de Asignatura</b>	Versión: 1
		Página 2 de 3

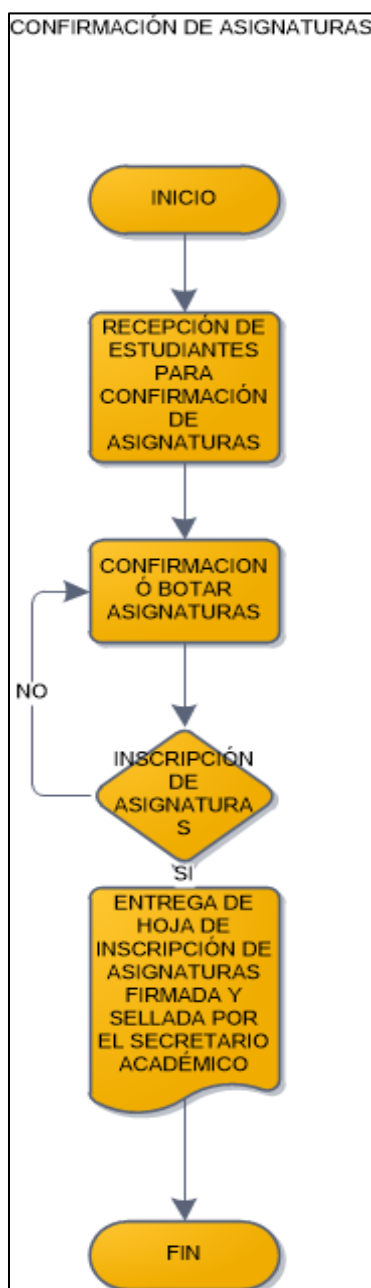
Para llevar a cabo el mismo, es necesario que el estudiante se presente a la Oficina de Secretaria de Facultad para que confirme o bien votar asignaturas, una vez realizado este proceso, le es entregada su hoja de inscripción de asignaturas firmada y sellada por Secretaria de Facultad.


### Descripción Narrativa.

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Atender a estudiantes y personas que soliciten servicios y/o información.	Secretaria Ejecutiva	1.1 Atiende a los estudiantes y personas que se presenten a Secretaria.	
2	Consulta que trámites va a realizar.	Secretaria Ejecutiva	2.1 El estudiante indica que va a confirmar asignaturas.	
3	Indica que debe pasar con la Técnico de Registro Académico.	Secretaria Académica	3.1 Después de consultar sobre el trámite que va a realizar le indica al estudiante que debe pasar con la Técnico de Registro Académico.	
4	Solicita los datos del estudiante.	Técnico de registro	4.1 Solicita al estudiante su número de carnet y verifica sus datos. Consulta sobre las materias que va a llevar y/o si votar algunas de las asignaturas inscritas.	
5	Ingresa los datos en el SIRA.	Técnico de Registro	5.1 Ingresa datos y los almacena en la base de datos del estudiante en el sistema de información SIRA.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 08-PR-CA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Confirmación de Asignatura</b>	Versión: 1
		Página 3 de 3

### Procedimiento Confirmación de Asignatura



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 9-PR-GECA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Equivalencia o Convalidación de Asignaturas</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 9- Procedimiento para Gestionar Equivalencia O Convalidación de Asignaturas.

### Propósito.

Brindar a los estudiantes la oportunidad de convalidar asignaturas o equivalencia con el plan de estudio de la carrera de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería (UNI).

### Alcance.

Este proceso inicia cuando el estudiante solicita convalidación o equivalencia de asignaturas cursadas en otro programa y finaliza con la revisión de requisitos y aprobación o rechazo de solicitud.


### Responsabilidad.

**Secretaría Académica:** Entidad encargada de coordinar el proceso de convalidación y verificar que se realice de forma eficaz.

**Jefe de Departamento:** Es la entidad encargada de revisar los requisitos de convalidación y gestionar la valoración de convalidación de acuerdo al plan de estudio vigente.

### Formatos e Instructivos.

- Reglamento de Régimen Académico 2006.
- Plan de Estudio.
- Normas.
- Criterios que se regulan con el Acuerdo de Rectoría No. 189.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 9-PR-GECA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Equivalencia o Convalidación de Asignaturas</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4


### Aspectos Generales.

El Acuerdo de Rectoría 189, “Normativas de traslados”, regula los aspectos de convalidaciones y equivalencias de notas de estudiantes que provienen de otras universidades nacionales y algunos aspectos correspondientes a los traslados internos de carreras dentro de la misma UNI. Las solicitudes de convalidación de estudios se presentan de acuerdo a los siguientes casos:

- Estudiantes que provienen de otras carreras de ingeniería de la UNI.
- Estudiantes que provienen de otras carreras de ingeniería de las sedes de la UNI.
- Estudiantes no graduados de programas afines de otra universidad, nacional o extranjera.
- Estudiantes graduados de programas afines y que desean una segunda carrera.

Las solicitudes de equivalencia de estudios se aceptan cuando hay más de un plan de estudio dentro de la vida académica del estudiante y las asignaturas cambian de nombre y/o de contenidos.


El procedimiento de convalidación de programas de asignatura valora criterios para concluir si dicho programa es lo suficiente afín para ser aceptado. No existe diferencia en los procedimientos en los casos en que los estudiantes provengan de otras universidades nacionales y extranjeras.

 <p>Líder en Ciencia y Tecnología</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 9-PR-GECA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Equivalencia o Convalidación de Asignaturas</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

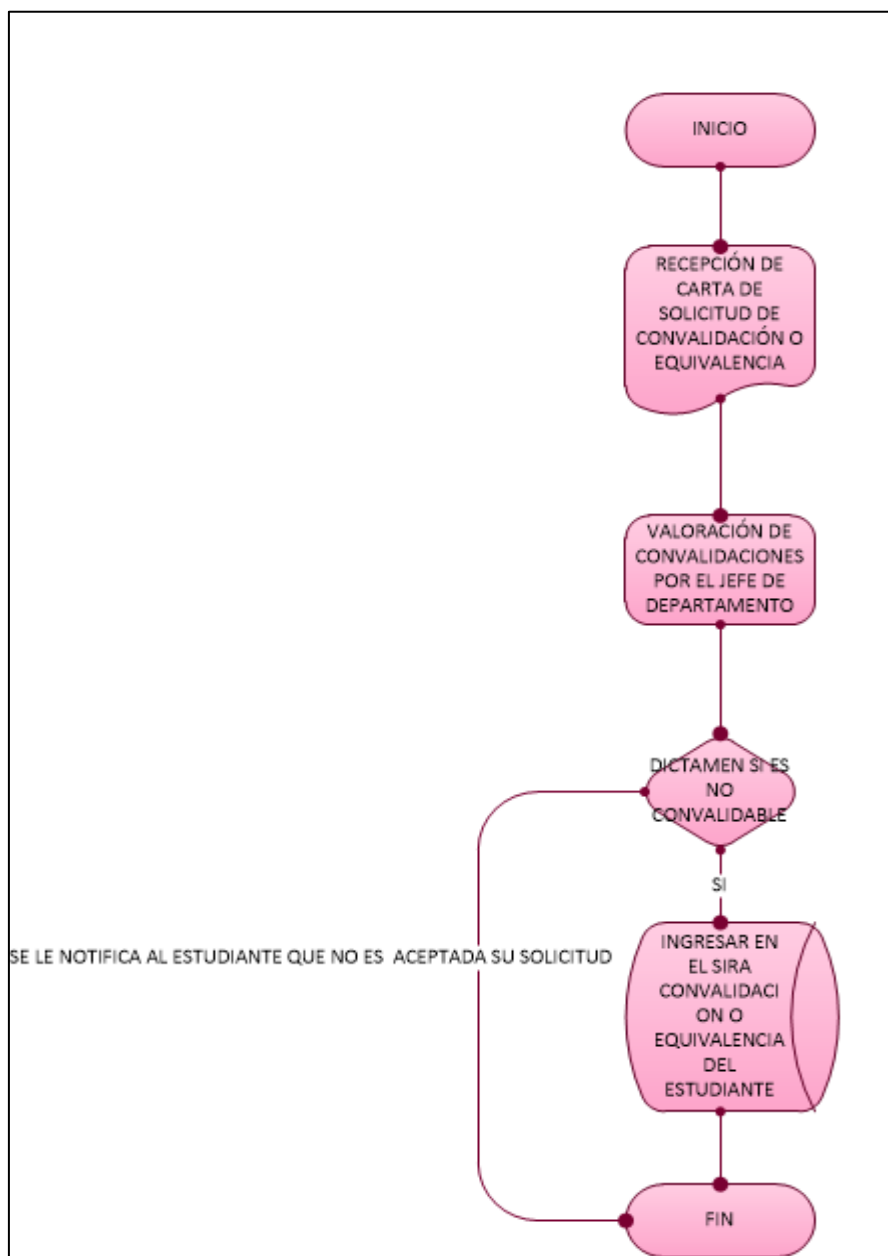
### Descripción Narrativa.


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Recibe carta y documentación de solicitud de convalidación.	Secretaría Académica	1.1 Recibe carta de solicitud de convalidación, adjunto debe traer certificado de notas original y programas de asignaturas firmados y sellados por la entidad correspondiente.	
2	Emite carta de solicitud de valoración de programas de asignaturas a valorar.	Secretaría Académica	2.1.La Secretaría Académica emite carta de solicitud de valoración de convalidación de asignaturas a los jefes de departamento según correspondan y le adjunta los programas de asignaturas correspondientes.	
3	Remite carta de valoración con resultados.	Jefe de Departamento	3.1.Posteriormente el Jefe de Departamento remite carta de valoración de convalidación a la Secretaría Académica, donde detalla su dictamen si es o no convalidable las asignaturas	
4	Revisa acuerdo de rectoría no. 189.	Secretaría Académica	4.1.Revisa de acuerdo la convalidación con base en los criterios que se regulan con el acuerdo de Rectoría No. 189.  SI: Se solicita el pago de arancel correspondiente para proceder a su incorporación en el SIRA y se proceden a firmar las actas y entregar una copia al estudiante y archivar una copia en el expediente  NO: se le informa al estudiante.	
5	Almacena los datos en el SIRA.	Técnico de Registro	5.1 Elabora acta de convalidación en el SIRA e imprime y procede al proceso de firma y sello por parte de la Secretaría Académica.	



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 9-PR-GECA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Equivalencia o Convalidación de Asignaturas</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Procedimiento para Gestionar Equivalencia o Convalidación de Asignaturas



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código:10-PR-GCESP
	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Carta de Egresado a Estudiantes de la Sedes y Programas</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 10 PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR CARTA DE EGRESADO A ESTUDIANTES DE LAS SEDES Y PROGRAMAS

### Propósito

Realizar el trámite de carta de egresado de los estudiantes de la carrera de Ingeniería de Sistemas de forma ágil y eficaz.

### Alcance

Este proceso inicia cuando el estudiante finaliza su plan de estudio de la carrera de Ingeniería de Sistemas y solicita carta de egresado y finaliza cuando se le entrega la misma.


### Responsabilidad

**Secretaria Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir a los estudiantes y orientar los pasos de cada trámite que llega a realizar.

**Secretaria Académica:** Entidad encargada de verificar los requisitos de trámite de carta de egresado de los estudiantes de las sedes y programas. Firma y sella carta de egresado.

**Registro Académico UNI-RUPAP:** Entidad encargada de llevar el registro de todos los estudiantes de las carreras que se ofertan en UNI-RUPAP.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de ingresar datos y generar carta de egresado a través del SIRA de los estudiantes que así lo solicitan SIRA y entregársela a la Secretaria académica para su respectiva revisión, firma y sello.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código:10-PR-GCESP
	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Carta de Egresado a Estudiantes de la Sedes y Programas</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4

### Formatos E Instructivos


- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio

### Aspectos Generales


El responsable de registro académico de cada una de las sedes y programas, es responsable de remitir el expediente académico de cada estudiante egresado de la carrera de Ingeniería de Sistemas a Secretaria de Facultad, para que éstos puedan realizar su trámite de carta de egresados.

### Descripción Narrativa

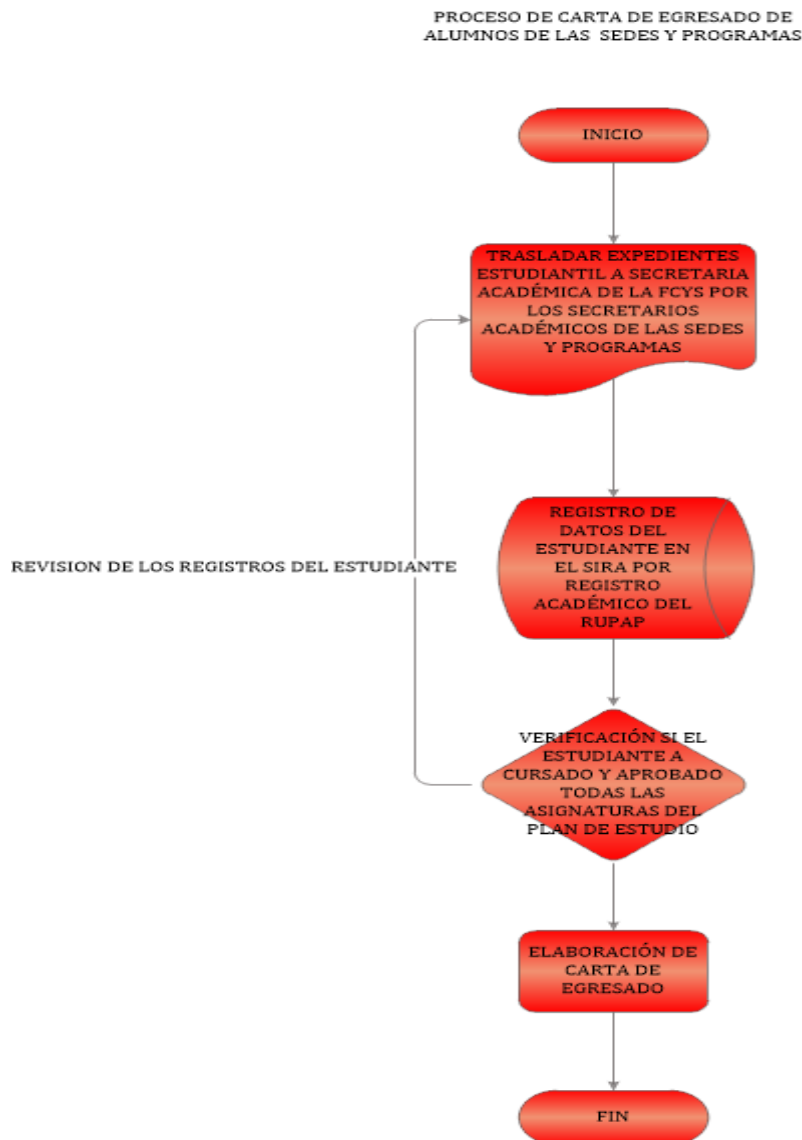
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Recibe al estudiante	Secretaria Ejecutiva	1.1 Recibe al estudiante y le orienta que debe presentarse al Registro Académico UNI-RUPAP.	
2	Recibe al estudiante	Registro académico UNI-RUPAP	2.1 Recibe y registra sus datos personales en el Sistema de Información SIRA, para que esta acción permita a la técnico de registro académico de la FCYS generar constancia F3	
3	Tiene acceso a registro del estudiante	Técnico de Registro	3.1 Realiza constancia F3, verifica que tiene aprobadas todas las asignaturas del plan de estudio, una vez	
4	Revisa, firma y sella	Secretaria Académica	4.1 La técnico le suministra la constancia generada y prosigue a revisar, firmar y sellar. Y entrega a la técnico para dárselo a l estudiante.	
5	Entrega al estudiante constancia F3	Técnico de Registro	5.1 Le entrega al estudiante constancia F3, y esta le orienta que se dirija a la oficina de registro académico de la UNI-RUPAP para que solicite registro académico del RUPAP. Le indica que debe de pagar un arancel por este trámite.	
6	Solicita registro académico	Registro Académico UNI-RUPAP	Recibe recibo de pago y esta indica que en 7 días va a estar el certificado. Cuando lo entrega se le indica que debe dirigirse a secretaria académica para que se elabore carta d3e egresado.	


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código:10-PR-GCESP
	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Carta de Egresado a Estudiantes de la Sedes y Programas</b>	Versión: 1 Página 3 de 4

7	Solicitud de carta de egresado	Técnico de Registro	Recibe copia del certificado de notas y lo archiva en expediente.	
8	Lleva control de entregas de carta de egresados	Secretaria Ejecutiva	Recibe carta de egresado y prosigue a registrar en el control de entrega de documentos.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código:10-PR-GCESP
	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Carta de Egresado a Estudiantes de la Sedes y Programas</b>	Versión: 1 Página 4 de 4

### Proceso para Gestionar Carta de Egresado a Estudiantes de la Sedes y Programas



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 11-PR-GCEU-R
	<b>Dirección de Recursos Humanos</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar Carta de Egresado a Estudiantes UNI-RUPAP</b>	Versión: 1
		Página 1 de 3

## 11 PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR CARTA EGRESADO UNI-RUPAP

### Propósito

Generar carta de egresado para los alumnos egresados de la UNI-RUPAP.

### Alcance

Este proceso inicia cuando el estudiante solicita carta de egresado en secretaria académica y finaliza al entregarle carta de egresado.

### Responsabilidad


**Secretaría Académica:** Entidad encargada de verificar tramite de realizar carta de alumno egresado.

**Técnico de Registro:** Persona encargada de ingresar los datos y generar carta de egresado SIRA y entregársela a la Secretaría académica para su respetiva revisión, firma y sello.

**Secretaría Ejecutiva:** Persona encargada de atender al estudiante. Indica los pasos a seguir y entrega carta de egresada para anotar en control de entrega de documentos.

### Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 11-PR-GCEU-R
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar carta de egresado alumno UNI-RUPAP</b>	Versión: 1
		Página 2 de 3

### Aspectos Generales

El alumno al finalizar su plan de estudio solicita carta de egresado, en secretaria académica.

### Descripción Narrativa

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Entrega orden de pago de trámite d	Secretaría Ejecutiva	1.1 Cuando el alumno se presenta a solicitar carta de egresado se le entrega orden de pago y se le indica que debe ir a caja a cancelar el arancel correspondiente y traer el recibo de pago.	
2	Recibe recibo de pago de tramite	Técnico de Registro	2.1 Se le entrega recibo de pago de trámite para revisar si el estudiante ha cursado y aprobado todas las asignaturas del plan de estudio. 2.2 Realiza carta de egresado 2.3 Le entrega carta al secretario académico para su revisión y firma y sello.	
3	Recibe carta de egresado	Secretario Académico	3.1 Le entrega carta al secretario académico para su revisión y firma y sello. 3.2 Entrega carta a Secretaría Ejecutiva para que se la entregue al alumno.	
4	Recibe carta de egresado	Secretaría Ejecutiva	4.1 Entrega carta de alumno egresado y registra en control de trámites.	


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 11-PR-GCEU-R
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar carta de egresado alumno UNI-RUPAP</b>	Versión: 1
		Página 3 de 3

## Proceso para Gestionar Carta de Egresado Alumno UNI-RUPAP

### PROCESO CARTA EGRESADO ALUMNO UNI-RUPAP





	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 12-PR-GCEPROMECYS Y TSYS
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar carta de Egresado a estudiantes de Programa Especial PROMECYS</b>	Versión: 1
		Página 1 de 3

## 12 PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR CARTA DE EGRESADO A ESTUDIANTES DE PROGRAMA ESPECIAL - PROMECYS

### Propósito

Realizar el trámite de carta de egresado de forma ágil y eficaz para los alumnos del programa especial PROMECYS.

### Alcance

Este proceso inicia cuando el estudiante solicita carta de egresado y finaliza cuando se le entrega la carta.

### Responsabilidad

**Secretaría Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir a los estudiantes y orientar los pasos de cada trámite que llega a realizar.


**Secretaría Académica:** Entidad encargada de verificar el proceso de carta de egresado de alumno de las sedes y programas. Autoriza carta de alumnos egresados.

**Registro Académico UNI-RUPAP:** Entidad encargada de llevar el registro de todos los estudiantes de la UNI-RUPAP.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de ingresar los datos y generar en el SIRA carta de alumno egresado SIRA y entregársela a la Secretaría académica para su respectiva revisión, firma y sello.

### Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas


 <p>Lider en Ciencia y Tecnología</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 12-PR-GCEPROMECYS Y TSYS
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar carta de Egresado a estudiantes de Programa Especial PROMECYS</b>	Versión: 1
		Página 2 de 3

### Aspectos Generales

En el caso de los estudiantes egresados del Programa de Modalidad Especial, la coordinadora del programa debe de remitir a Secretaria de Facultad los expedientes de los estudiantes egresados e informar al mismo en qué fecha estará en esta instancia para que estos puedan realizar dicha gestión.

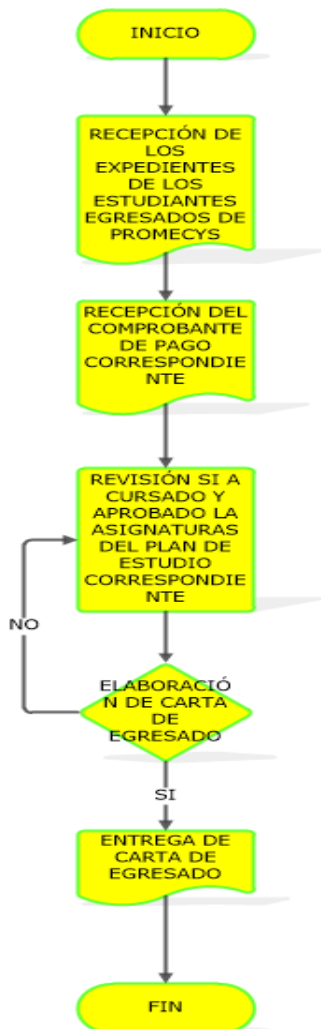
### Descripción Narrativa


No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Entrega orden de pago de trámite	Secretaria Ejecutiva	1.1 Cuando el alumno se presenta a solicitar carta de egresado se le entrega orden de pago y se le indica que debe ir a caja a cancelar el arancel correspondiente y traer el recibo de pago.	
2	Recibe recibo de pago de tramite	Técnico de Registro	2.1 Se le entrega recibo de pago de trámite para revisar si el estudiante ha cursado y aprobado todas las asignaturas del plan de estudio. 2.2 Realiza carta de egresado 2.3 Realiza constancia F3 2.4 Le entrega carta al secretario académico para su revisión y firma y sello.	
3	Recibe carta de egresado	Secretario Académico	3.1 Le entrega carta al secretario académico para su revisión y firma y sello. 3.2 Entrega carta a Secretaria Ejecutiva para que se la entregue al alumno.	
4	Recibe carta de egresado	Secretaria Ejecutiva	4.1 Entrega carta de alumno egresado y registra en control de trámites.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 12-PR-GCEPROMECYS Y TSYS
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para Gestionar carta de Egresado a estudiantes de Programa Especial PROMECYS</b>	Versión: 1
		Página 3 de 3

### Proceso para Gestionar Carta de Egresado a Estudiantes del Programa de Modalidad Especial- PROMECYS

#### PROCESO CARTA EGRESADO ESTUDIANTE DE MODALIDAD ESPECIAL PROMECYS



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 13-PR-GCG
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para gestionar control de graduación</b>	Versión: 1
		Página 1 de 3

## 13 PROCEDIMIENTO PARA GESTIONAR CONTROL DE GRADUACIÓN

### Propósito

Organizar y generar el expediente del estudiante que ha cumplido con sus formas de culminación de estudios, para gestionar su título universitario.

### Alcance

Preparar el expediente del estudiante de la carrera de Ingeniería de Sistemas, para ser enviado a la Dirección de Registro Académico para que este pueda realizar el trámite de su título universitario.


### Responsabilidad

**Secretaría Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir a los estudiantes y orientar los pasos de cada trámite que llega a realizar.

**Secretaría Académica:** Entidad encargada de verificar la documentación contenida en el expediente académico del estudiante de la carrera de Ingeniería de Sistemas que solicita control de graduación y proceder a su respectiva firma y sello.

**Registro Académico UNI-RUPAP:** Entidad encargada de la atención y de llevar el registro académico de todos los estudiantes de las distintas carreras ofertadas en UNI-RUPAP.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de ingresar los datos y generar la documentación referida al control de graduación a través del SIRA SIRA y entregársela a la Secretaría académica para su respectiva revisión, firma y sello.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 13-PR-GCG
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para gestionar control de graduación</b>	Versión: 1
		Página 2 de 3

### Formatos E Instructivos


- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas

### Aspectos Generales

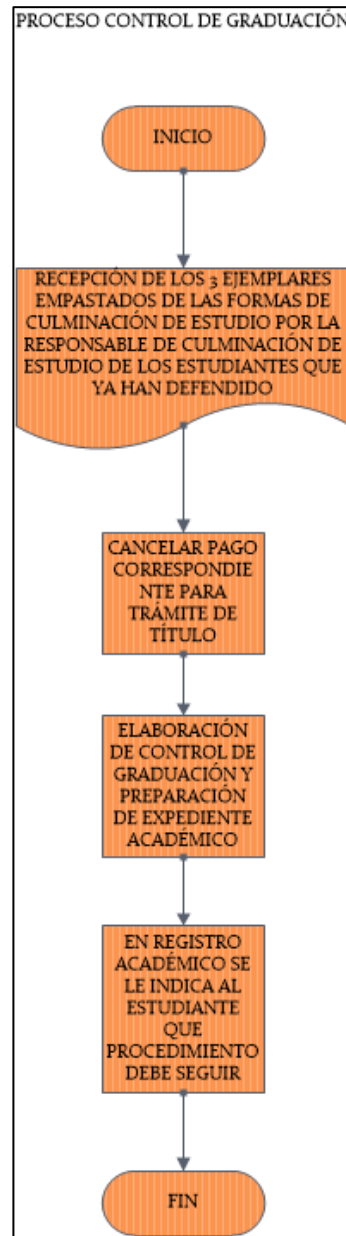
Para la gestión del control de graduación a nivel de todas las sedes y programas de la UNI que ofertan la Carrera de Ingeniería de Sistemas. Según el reglamento del control de graduación y emisión de títulos de pregrado de la Universidad Nacional de Ingeniería, en su título I, Disposiciones generales, capítulo único de las definiciones. Arto. 1. Control de graduación, es el procedimiento que realiza la Secretaria de Facultad respectiva, para la revisión y verificación exhaustiva del registro académico, hasta completar toda la documentación del expediente académico que requiere el estudiante para que realice su trámite de título.


### Descripción Narrativa

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Orienta al estudiante	Secretaria Ejecutiva	1.1 Orienta al estudiante que debe de solicitar orden de pago y cancelar en caja el trámite de control de graduación	
2	Recibe recibo de pago de tramite	Técnico de Registro	2.1 Se le entrega recibo de pago de trámite para la elaboración del control de graduación y preparar el expediente académico 2.2 Remite expediente a Registro Académico. 2.3 Se le informa al estudiante que su expediente esta en registro académico.	

 <p>Lider en Ciencia y Tecnología</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 13-PR-GCG
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento para gestionar control de graduación</b>	Versión: 1
		Página 3 de 3

### Proceso para gestionar control de graduación



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 14-PR-GECAA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión Constancia de Alumno Activo</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 14 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EMISIÓN CONSTANCIA DE ALUMNO ACTIVO

### Propósito

Definir de forma precisa los pasos a seguir para realizar el trámite de constancia de alumno activo.

### Alcance

Este proceso inicia cuando el estudiante solicita Constancia de Alumno Activo y finaliza al entregársele la misma.

### Responsabilidad


**Secretaria Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir a los estudiantes y orientar los pasos a seguir de cada trámite que llega a realizar. Lleva el control de entrega de los documentos solicitados por los estudiantes.

**Secretaria Académica:** Entidad encargada de verificar que se cumpla con los requisitos para la emisión de constancia de alumno activo. Verifica, firma y sella constancia de alumno activo.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de ingresar los datos y generar constancia de alumno activo a través del SIRA y entregársela a la Secretaria académica para su respetiva revisión, firma y sello.

### Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 14-PR-GECAA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión Constancia de Alumno Activo</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4


## Aspectos Generales

Para la Gestión de Constancia de Alumno Activo el estudiante debe de estar matriculado en el semestre correspondiente.


## Descripción Narrativa

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Orienta al estudiante que debe cancelar en caja el arancel correspondiente	Secretaria Ejecutiva	1.1 Orienta al estudiante que debe de solicitar orden de pago y cancelar en caja el trámite de control de Constancia de Alumno Activo	
2	Recibe recibo de pago de trámite	Secretaria Ejecutiva	2.1 Una vez cancelado regresa a Secretaría a entregar recibo de pago de trámite para la elaboración de la Constancia de Alumno Activo.	
3	Remite el recibo a la Técnico de Registro.	Secretaria Ejecutiva	3.1 Remite el recibo a la Técnico de Registro, porque ella es la encargada de elaborarlo. Y le informa que al día siguiente va a estar listo.	
4	Elabora Constancia de Notas	Técnica de Registro	4.1 Es la encargada de Realizar la Constancia de Notas.	
5	Le entrega Constancia de Notas a la Secretaria Académica	Técnica de Registro	5.1 Una vez lista la Constancia de Notas se la pasa a la Secretaria Académica.	
6	Recibe Constancia de Notas	Secretaria Académica	6.1 La Secretaria Académica revisa, firma y sella.	

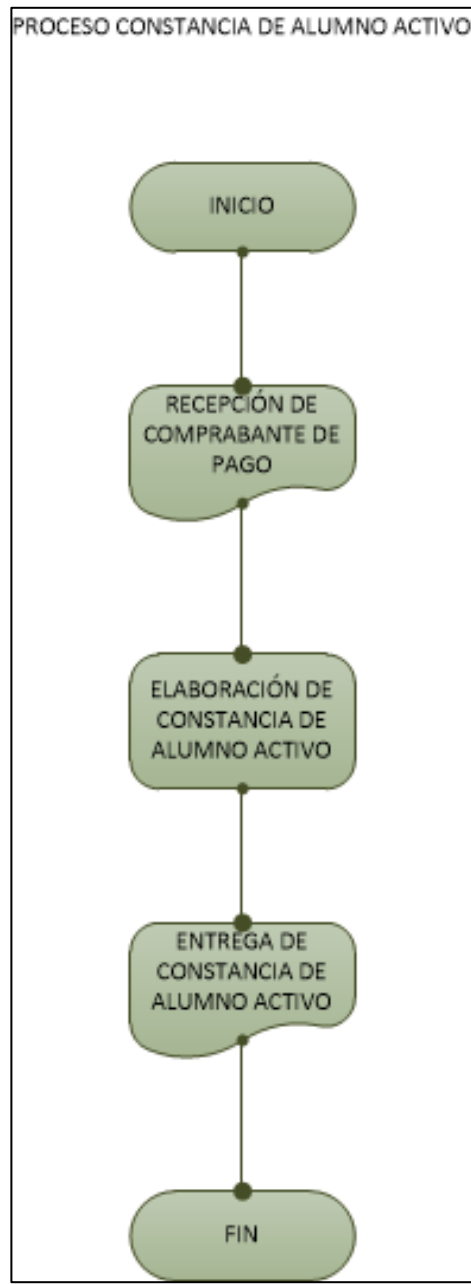



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 14-PR-GECAA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Emisión Constancia de Alumno Activo</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

7	Entrega Constancia de Notas a Secretaria Ejecutiva para que la entregue	Secretaria Académica	7.1 Entrega Constancia de Notas a Secretaria Ejecutiva	
8	Entrega Constancia de Notas al Alumno	Secretaria Ejecutiva	8.1 Entrega Constancia de Notas al alumno. 8.2 Anota en Control de tramites la Constancia de Notas que acaba de entregar.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 14-PR-GECAA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión Constancia de Alumno Activo</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

#### Proceso de Emisión Constancia de Alumno Activo



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 15-PR-PGEHA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión de Historial Académico</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 15 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EMISIÓN DE HISTORIAL ACADÉMICO

### Propósito

Definir de forma clara y precisa los pasos a seguir para el trámite de historial académico.

### Alcance

Este proceso inicia cuando el estudiante solicita un historial académico y finaliza al entregarse dicho documento al estudiante.

### Responsabilidad


**Secretaría Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir a los estudiantes y orientar los pasos de cada trámite que llega a realizar el estudiante. Lleva el control de entrega de documentos solicitados.

**Secretaría Académica:** Entidad encargada de verificar los requisitos para la emisión y entrega de historial académico solicitado por los estudiantes, así como la firma y sello del mismo.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de ingresar los datos y generar el historial académico a través del SIRA y entregársela a la Secretaría académica para su respectiva revisión, firma y sello.

### Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 15-PR-PGEHA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión de Historial Académico</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4

## Aspectos Generales


El estudiante en cualquier momento que desee puede solicitar su Historial Académico.

## Descripción Narrativa

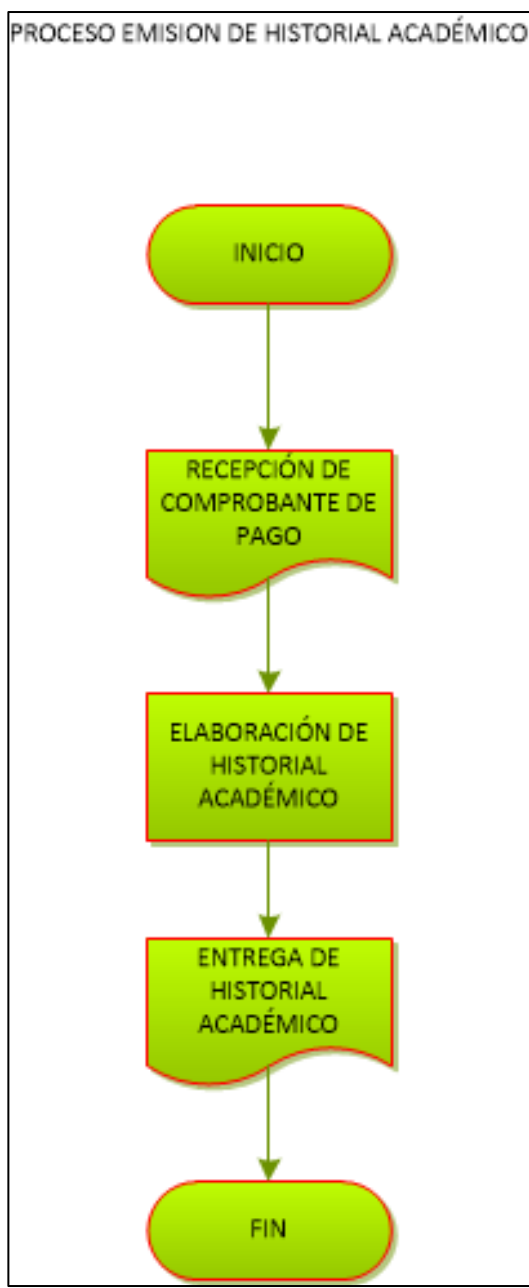
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Orienta al estudiante que debe cancelar en caja el arancel correspondiente	Secretaria Ejecutiva	1.1 Orienta al estudiante que debe de solicitar orden de pago y cancelar en caja el trámite de Historial Académico	
2	Recibe recibo de pago de trámite	Secretaria Ejecutiva	2.1 Una vez cancelado regresa a Secretaría a entregar recibo de pago de trámite para la elaboración del Historial Académico	
3	Remite el recibo a la Técnico de Registro listo.	Secretaria Ejecutiva	3.1 Remite el recibo a la Técnico de Registro, porque ella es la encargada de elaborarlo. Y le informa que al día siguiente va a estar listo.	
4	Elabora Constancia del 90%	Técnica de Registro	4.1 Es la encargada de Realizar Historial Académico	
5	Le entrega Historial Académico a la Secretaria Académica	Técnica de Registro	5.1 Una vez listo el Historial Académico se la pasa a la Secretaria Académica.	
6	Recibe Historial Académico	Secretaria Académica	6.1 La Secretaria Académica revisa, firma y sella.	


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 15-PR-PGEHA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión de Historial Académico</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

7	Entrega Historial Académico de Notas a Secretaria Ejecutiva para que la entregue	Secretaria Académica	7.1 Entrega Historial Académico Notas a Secretaria Ejecutiva	
8	Entrega Historial Académico	Secretaria Ejecutiva	8.1 Entrega Constancia del 90%. 8.2 Anota en Control de tramites el Historial Académico que acaba de entregar.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 15-PR-PGEHA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión de Historial Académico</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Proceso Gestión de Emisión de Historial Académico



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 16-PR-GEC90
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión Constancia del 90%</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 16 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EMISIÓN CONSTANCIA DEL 90%

### Propósito

Definir de forma clara y precisa los pasos a seguir para el trámite de constancia del 90% del cumplimiento del plan de estudio.

### Alcance

Este proceso inicia cuando el estudiante solicita Constancia del 90% y finaliza al entregarse su Constancia correspondiente.

### Responsabilidad


**Secretaría Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir a los estudiantes y orientar los pasos a seguir para cada trámite que llega a realizar. Lleva el control de entrega de documentos..

**Secretaría Académica:** Entidad encargada de verificar requisitos para la emisión de constancia del 90% de cumplimiento del plan de estudio. Firma y sella dicho documento.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de verificar en el SIRA el control de notas de los estudiantes para determinar si cumple con el cumplimiento del 90% del plan de estudio de la carrera de Ingeniería de Sistemas.

### Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 16-PR-GEC90
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Emisión Constancia del 90%</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4


## Aspectos Generales

Para la Gestión de Constancia del 90% el estudiante debe de estar matriculado en el semestre correspondiente.


## Descripción Narrativa

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Orienta al estudiante que debe cancelar en caja el arancel correspondiente	Secretaría Ejecutiva	1.1 Orienta al estudiante que debe de solicitar orden de pago y cancelar en caja el trámite de Constancia del 90%	
2	Recibe recibo de pago de trámite	Secretaría Ejecutiva	2.1 Una vez cancelado regresa a Secretaría a entregar recibo de pago de trámite para la elaboración de la Constancia del 90%	
3	Remite el recibo a la Técnica de Registro listo.	Secretaría Ejecutiva	3.1 Remite el recibo a la Técnica de Registro, porque ella es la encargada de elaborarlo. Y le informa que al día siguiente va a estar listo.	
4	Elabora Constancia del 90%	Técnica de Registro	4.1 Es la encargada de Realizar la Constancia del 90%	
5	Le entrega Constancia del 90% a la Secretaría Académica	Técnica de Registro	5.1 Una vez lista la Constancia del 90% se la pasa a la Secretaría Académica.	
6	Recibe Constancia de Notas	Secretaría Académica	6.1 La Secretaría Académica revisa, firma y sella.	

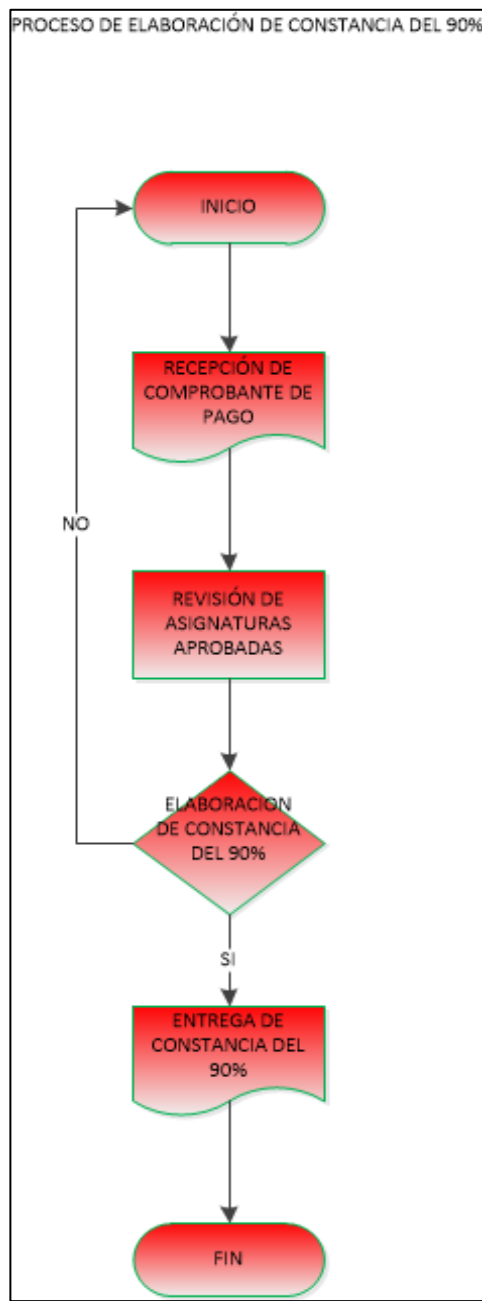



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 16-PR-GEC90
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Emisión Constancia del 90%</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

7	Entrega Constancia del 90% de Notas a Secretaria Ejecutiva para que la entregue	Secretaria Académica	7.1 Entrega Constancia del 90% Notas a Secretaria Ejecutiva	
8	Entrega Constancia del 90%	Secretaria Ejecutiva	8.1 Entrega Constancia del 90%. 8.2 Anota en Control de tramites la Constancia del 90% Notas que acaba de entregar.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 16-PR-GEC90
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Emisión Constancia del 90%</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Proceso de Emisión Constancia del 90%



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 17-PR-GECF
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión Constancia F3</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 17 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EMISIÓN CONSTANCIA F3

### Propósito

Definir de forma clara los pasos a seguir para el trámite de constancia - F3.

### Alcance

Este proceso inicia cuando el estudiante solicita Constancia F3 y finaliza al entregarse su constancia correspondiente.

### Responsabilidad


**Secretaria Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir a los estudiantes y orientar los pasos a seguir de cada trámite que llega a realizar. Lleva el control de entrega de documentos.

**Secretaria Académica:** Entidad encargada de verificar los requisitos para la emisión de constancia F3. Firma y sella dicho documento.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de elaborar en el SIRA Constancia F3 SIRA y entregársela a la Secretaria académica para su respectiva revisión, firma y sello.

### Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 17-PR-GECF
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Emisión Constancia F3</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4

## Aspectos Generales


Para la Gestión de Constancia F3 el estudiante debe de estar matriculado en el semestre correspondiente.

## Descripción Narrativa

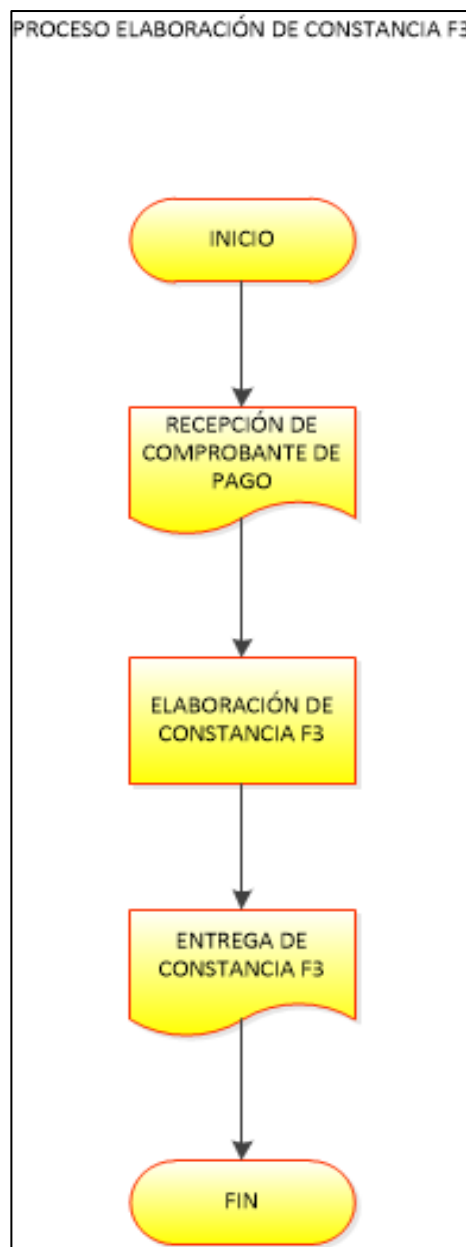
No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Orienta al estudiante que debe cancelar en caja el arancel correspondiente	Secretaria Ejecutiva	1.1 Orienta al estudiante que debe de solicitar orden de pago y cancelar en caja el trámite de Constancia F3	
2	Recibe recibo de pago de trámite	Secretaria Ejecutiva	2.1 Una vez cancelado regresa a Secretaría a entregar recibo de pago de trámite para la elaboración de la Constancia F3	
3	Remite el recibo a la Técnico de Registro listo.	Secretaria Ejecutiva	3.1 Remite el recibo a la Técnico de Registro, porque ella es la encargada de elaborarlo. Y le informa que al día siguiente va a estar listo.	
4	Elabora Constancia F3	Técnica de Registro	4.1 Es la encargada de Realizar la Constancia F3	
5	Le entrega Constancia F3 a la Secretaria Académica	Técnica de Registro	5.1 Una vez lista la Constancia F3 se la pasa a la Secretaria Académica.	
6	Recibe Constancia F3	Secretaria Académica	6.1 La Secretaria Académica revisa, firma y sella.	


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 17-PR-GECF
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento de Emisión Constancia F3</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

7	Entrega Constancia F3 a Secretaria Ejecutiva para que la entregue	Secretaria Académica	7.1 Entrega Constancia F3 Notas a Secretaria Ejecutiva	
8	Entrega Constancia F3	Secretaria Ejecutiva	8.1 Entrega Constancia F3 8.2 Anota en Control de trámites la Constancia F3 que acaba de entregar.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 17-PR-GECF
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión Constancia F3</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Procedimiento Gestión de Emisión Constancia F3



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 18-PR-GEPA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión de Programas de Asignaturas</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 18 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE EMISIÓN DE PROGRAMAS DE ASIGNATURAS

### Propósito

Definir los pasos a seguir para solicitud de emisión de programas de asignaturas de la Carrera de Ingeniería de Sistemas.

### Alcance

Este proceso inicia cuando el estudiante solicita emisión de programas de asignaturas y finaliza al entregarse su programa con firma y sello de la secretaria de facultad.


### Responsabilidad

**Secretaria Ejecutiva:** Es la persona encargada de recibir a los estudiantes y orientar los pasos a seguir de cada trámite que llega a realizar. Lleva el control de entrega de los documentos solicitados.

**Secretaria Académica:** Entidad encargada de verificar los requisitos para la emisión de Constancia F3, así como firma y sello de los mismos.

### Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 18-PR-GEPA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión de Programas de Asignaturas</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4


### Aspectos Generales

Cuando el estudiante se presenta a solicitar programas de asignaturas de la carrera, es requisito que el estudiante sea activo o inactivo de la misma y que tenga aprobadas las mismas, para esto la Secretaria Ejecutiva le informa el procedimiento a seguir, le solicita sus datos para que la Técnico de Secretaria verifique los datos en el SIRA, si el estudiante cumple con los requisitos, la Secretaria Ejecutiva


### Descripción Narrativa

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Orienta al estudiante que debe cancelar en caja el arancel correspondiente	Secretaria Ejecutiva	1.1 Orienta al estudiante que debe de solicitar orden de pago y cancelar en caja el trámite de Constancia F3 y de Programas de Asignaturas.	
2	Recibe recibo de pago de trámite	Secretaria Ejecutiva	2.1 Una vez cancelado regresa a Secretaría a entregar recibo de pago de trámite para la elaboración de la Constancia F3 y de programas de asignaturas	
3	Remite el recibo a la Técnico de Registro listo.	Secretaria Ejecutiva	3.1 Remite el recibo a la Técnico de Registro, porque ella es la encargada de elaborarlo. Y le informa que al día siguiente va a estar listo.	
4	Elabora Constancia F3	Técnica de Registro	4.1 Es la encargada de Realizar la Constancia F3 y del programa de asignaturas	
5	Le entrega Constancia F3 y programas de asignaturas a la Secretaria Académica	Técnica de Registro	5.1 Una vez lista la Constancia F3 y programas de asignaturas para luego pasarle a la Secretaria Académica.	
6	Recibe Constancia F3 y programas de asignaturas	Secretaria Académica	6.1 La Secretaria Académica revisa, firma y sella.	

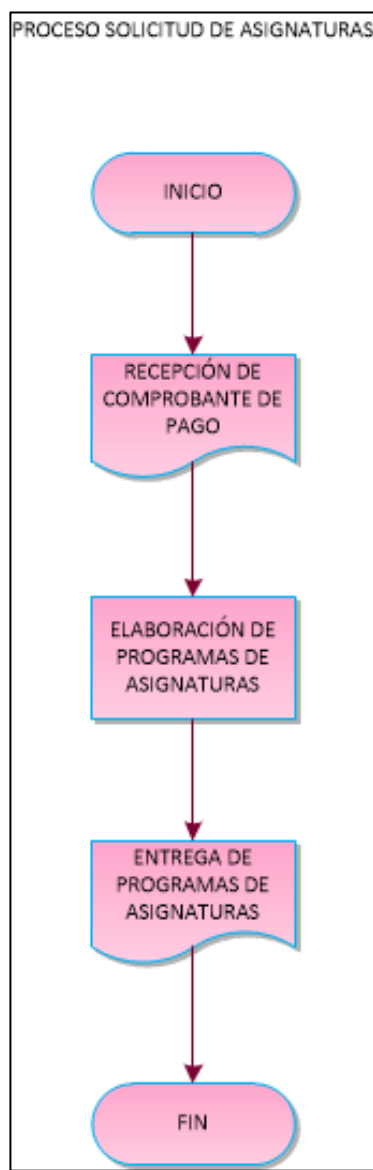



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 18-PR-GEPA
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión de Programas de Asignaturas</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

7	Entrega Constancia F3 y programas de asignaturas de Notas a Secretaria Ejecutiva para que la entregue	Secretaria Académica	7.1 Entrega Constancia F3 y Programas de asignaturas a la Secretaria Ejecutiva	
8	Entrega Constancia F3 y programas de asignaturas	Secretaria Ejecutiva	8.1 Entrega Constancia F3 y programas de asignaturas 8.2 Anota en Control de tramites la Constancia F3 y programas de asignaturas que acaba de entregar.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 18-PR-GEPA
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Emisión de Programas de Asignaturas</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Proceso de Emisión de Programas de Asignaturas



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 19-PR-GEACCRDR
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Entrega de Acta de calificaciones del curso Regular a la Dirección de Registro</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 19 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ENTREGA DE ACTAS DE CALIFICACIONES DEL CURSO REGULAR A LA DIRECCIÓN DE REGISTRO

### Propósito

Definir de forma clara los pasos a seguir para entrega de actas de calificaciones del curso regular a la Dirección de Registro.

### Alcance


Este proceso inicia después de 15 días que termina el semestre y que se haya garantizado que los docentes hayan ingresado las calificaciones de los estudiantes de cada una de las asignaturas servidas en el semestre y se hayan impreso para que el docente la firme, firma y sello del jefe de departamento y firma y sello de secretaria académica.

### Responsabilidad

**Secretaria Académica:** Entidad encargada de verificar el proceso de entrega de actas de calificaciones. Tiene la responsabilidad de realizar la entrega de forma escrita para ser entregadas a la Dirección de Registro Académico.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de revisar que las actas de calificaciones estén ingresadas en su módulo correspondiente del SIRA y tiene la responsabilidad de imprimirla y hacerla llegar a los jefes de departamento para sus respectivas firmas.

**Docente:** Catedrático facultado para ingresar en el SIRA las calificaciones de los estudiantes con respecto a las asignaturas que atendió en cada uno de los semestre.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 19-PR-GEACCRDR
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Entrega de Acta de calificaciones del curso Regular a la Dirección de Registro</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4

**Jefe de Departamento:** Entidad encargada de supervisar, controlar y evaluar al docente para que cumpla con los requerimientos para llenar las actas de calificaciones a través del SIRA..


### Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas
- Reglamento de Trabajo

### Aspectos Generales


Según el arto. 46 del Reglamento de Registro Académico que literalmente dice así: Las actas deberán ser remitidas a la Dirección de Registro Académico a más tardar 15 días después de finalizado cada período.

Para cumplir con este procedimiento, una vez finalizado cada semestre del año académico, según el reglamento de trabajo docente, es obligación del docentes ingresar al Sistema de Información de Registro Académico – SIRA las calificaciones de los estudiantes, según los grupos que tenga a cargo en un términos de 72 horas.

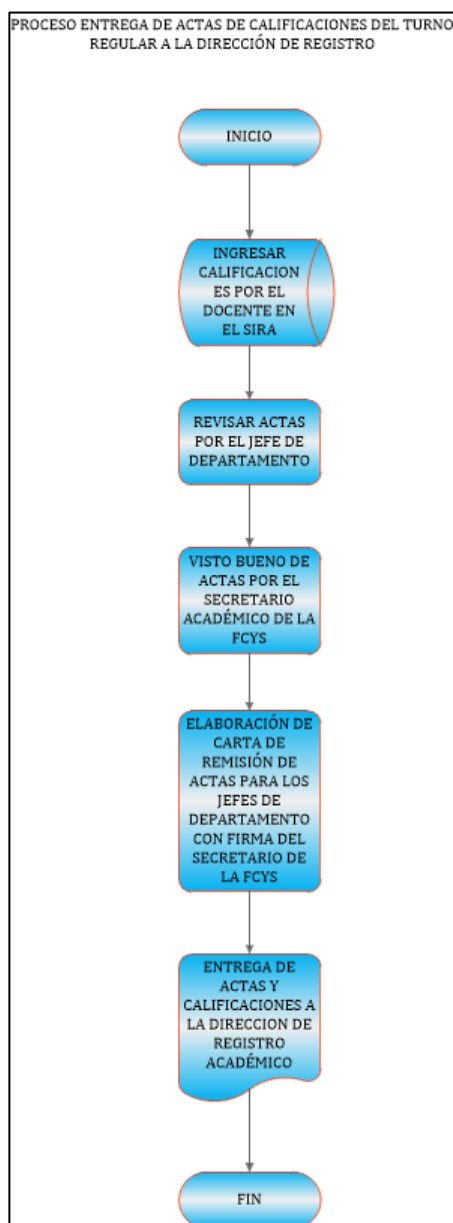
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 19-PR-GEACCRDR
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Entrega de Acta de calificaciones del curso Regular a la Dirección de Registro</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4


### Descripción Narrativa

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Ingresa calificaciones en el sistema	Docente	1 Cada docente ingresa las calificaciones en el Modulo de Registro	
2	Genera las actas	Docente	2.1 Una vez ingresada las calificaciones genera las actas. 2.2 Debe revisar de que se hayan registrado correctamente las calificaciones con respeto a completar con la primera y la segunda convocatoria.	
3	Pone visto bueno en las actas.	Docente	3.1 Después de haber revisado que ingreso las calificaciones correctamente 3.2 Pone estado de Formalizado	
4	Imprime las Actas	Técnica de Registro	4.1 Después de tener el estado de formalizado la Técnico de Registro imprime las actas y elabora carta de remisión	
5	Entrega actas	Técnica de Registro	5.1 La Técnico de Registro entrega actas a los jefes de departamento para que oriente a cada uno de los docentes que atendieron grupos que revisen y firme.	
6	Firma y sella actas	Jefe de departamento	6.1 Las actas después de ser revisadas y firmadas por cada docente, el jefe de departamento procede a firmar y sellar.	
7	Entrega actas	Jefe de Departamento	7.1 El jefe de departamento entrega actas al secretario académico	
8	Firma y sella actas	Secretaria Académica	8.1 Las actas después de ser revisadas el secretario académico procede a firmar y sellar.	
9	Entrega actas	Secretaria Académica	9.1 Una vez que se han recepcionado todas las actas de calificación, se elabora carta de remisión dirigida a la Directora de Registro.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 19-PR-GEACCRDR
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Entrega de Acta de calificaciones del curso Regular a la Dirección de Registro</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Proceso de Entrega de Acta de calificaciones del curso Regular a la Dirección de Registro



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 20-PR-GRACEPYT
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Entrega de Acta de calificaciones del Programa de Modalidad Especial PROMECYS y Técnico en Ingeniería de Sistemas TSIS</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 20 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE RECEPCIÓN DE ACTAS DE CALIFICACIONES DE LOS ESTUDIANTES DEL PROGRAMA DE MODALIDAD ESPECIAL (PROMECYS) Y TÉCNICO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS (TSIS)

### Propósito

Definir de forma clara los pasos a seguir para recepción de actas de calificaciones.

### Alcance


Este proceso inicia después de 15 días que termina cada período y finaliza al generarse y firmarse las actas de calificaciones correspondientes.

### Responsabilidad

**Secretaria Académica:** Entidad encargada de verificar el proceso de entrega de actas de calificaciones. Posee la última firma autorizada para ser entregadas las actas de la carrera de Ingeniería de Sistemas a la Dirección de Registro Académica.

**Técnico de Registro:** Es la persona encargada de revisar que las actas de calificaciones estén ingresadas en su módulo correspondiente del SIRA y tiene el cargo de imprimirla y hacerla llegar a los jefes de departamento.

**Docente:** Catedrático facultado para ingresar en el SIRA las calificaciones de los estudiantes con respecto a las asignaturas que atendió en cada uno de los cuatrimestre o semestre.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 20-PR-GRACEPYT
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Entrega de Acta de calificaciones del Programa de Modalidad Especial PROMECYS y Técnico en Ingeniería de Sistemas TSIS</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4

**Jefe de Departamento:** Entidad encargada de garantizar de que docente cumpla con los requerimientos para llenar las actas de calificaciones de las asignaturas atendidas.

### Formatos E Instructivos


- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Plan de Estudio
- Normas

### Aspectos Generales

La Secretaria de Facultad, es la entidad encargada de recepcionar las actas de calificaciones del Programa de Modalidad Especial (PROMECYS) y del Técnico en Ingeniería de Sistemas (TSIS), las cuales deben de ser entregadas a Secretaria de Facultad con sus respectivas firmas y sellos al finalizar cada cuatrimestre o semestre según sea el caso, para posteriormente ser entregadas a la Dirección de Registro Académico, con el objetivo de poder dar respuesta a solicitudes de los estudiantes, tanto a nivel de Secretaria de Facultad como de Dirección de Registro, ya que son las entidades autorizadas a emitir los documentos legales.


Según el arto. 46 del Reglamento de Registro Académico que literalmente dice así: Las actas deberán ser remitidas a la Dirección de Registro Académico a más tardar 15 días después de finalizado cada período.



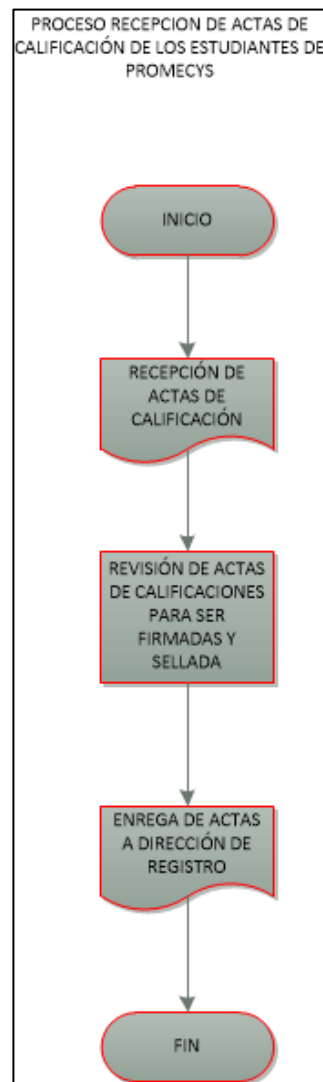
 <p>Lider en Ciencia y Tecnología</p>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 20-PR-GRACEPYT
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Entrega de Acta de calificaciones del Programa de Modalidad Especial PROMECYS y Técnico en Ingeniería de Sistemas TSIS</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4


### Descripción Narrativa

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Entrega actas	Encargado de PROMECYS y TSIS	1.1 El encargado debe de entregar las actas de calificaciones 15 días después finalizado el periodo. Con su firma y sello. A la Secretaria académica	
2	Recibe las actas	Secretaria Académica	2.1 Dentro de 15 días posteriores a que termina el periodo la Secretaria académica recibe las actas de calificaciones de PROMECYS y TSYS.	
3	Revisa	Secretaria Académica	3.1 Se revisa que las actas de calificaciones no tengan inconsistencia con respecto a plan de estudio. SI: Se entrega en registro central NO: Se comunica a la modalidad para corregir.	
4	Entrega actas	Secretaria Académica	4.1 Después de tener las actas corregidas, revisadas y listas. 4.2 Se elabora carta de remisión para entregar a Registro Central las actas de calificaciones	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 20-PR-GRACEPYT
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Entrega de Acta de calificaciones del Programa de Modalidad Especial PROMECYS y Técnico en Ingeniería de Sistemas TSIS</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Proceso de Entrega de Acta de calificaciones del Programa de Modalidad Especial PROMECYS y Técnico en Ingeniería de Sistemas TSIS



	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 21-PR-GECE
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Elaboración de Calendario de Exámenes</b>	Versión: 1
		Página 1 de 4

## 21 PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE ELABORACIÓN DE CALENDARIO DE EXÁMENES

### Propósito

Definir de forma clara y consecuente los pasos a seguir para la elaboración de calendario de exámenes.

### Alcance


Este proceso inicia una semana antes de la fecha de exámenes estipuladas en el calendario académico, en donde Secretaria Académica entrega a cada responsable de grupo un formato para la planificación del calendario de exámenes de acuerdo a las asignaturas cursadas en el semestre, el cual es entregado a esta entidad una vez consensuados con los estudiante del grupo de clase.

### Responsabilidad

**Secretaria Académica:** Entidad encargada de coordinar y asegurar que se elabore calendario de exámenes parcial, primera y segunda convocatoria de acuerdo a lo establecido en el calendario académico, quien posteriormente realiza un consolidado de los mismos y son remitidos a los Jefes de Departamento, pegado en los murales y remitido al Presidente de la carrera para ser publicado en su página de UNEN-FCYS para su respectiva divulgación.

**Jefe de Departamento:** Entidad encargada de dar a conocer a su claustro docente el calendario académico para su respectiva organización y ejecución de los mismos.

**Representantes estudiantiles:** Responsables de grupo encargados de coordinar y consensuar con los estudiantes de su grupo de clase el horario de examen de cada materia según el horario de clases del mismo.


	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 21-PR-GECE
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Elaboración de Calendario de Exámenes</b>	Versión: 1
		Página 2 de 4

## Formatos E Instructivos

- Reglamento de Régimen Académico 2006
- Normas


## Aspectos Generales

Este proceso se trabaja en coordinación con los representantes estudiantiles, en donde Secretaria de Facultad elabora formato de calendario de exámenes, y éstos son entregados a los Presidentes de grupo de la Carrera, quienes en coordinación con los estudiantes de cada grupo de clase elaboran su calendario de exámenes, con la salvedad que los programen según sus horarios de clase y posteriormente es entregado en Secretaria Facultad, quien elabora un consolidado y es remitido a los Jefes de Departamentos de la carrera y de las áreas básicas, así como su publicación en los murales para su debida información y notificación a los docentes correspondientes.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 21-PR-GECE
	<b>Secretaria Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Elaboración de Calendario de Exámenes</b>	Versión: 1
		Página 3 de 4

### Descripción Narrativa

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION	REFERENCIA
1	Realizan calendario de exámenes	Representantes estudiantiles	1.1 Los presidentes de grupo en coordinación con los estudiantes de cada grupo de clase elaboran su calendario de exámenes con la salvedad que los programen según sus horarios de clase.	
2	Entregan calendario de exámenes	Representantes estudiantiles	2.1 Es entregado el calendario propuesto por los estudiantes a secretaria académica.	
3	Recibe y revisa	Secretaria Académica	3.1 Recibe calendario de exámenes	
4	Entrega calendario de exámenes	Secretaria Académica	4.1 Entrega calendario de exámenes a los jefes de departamento para que coordine con los docentes correspondientes	
5	Entrega calendario a secretaria académica	Jefe de departamento	Después de haber coordinado con los docentes el horario y grupo para examen y de haber dado su visto bueno, el jefe de departamento envía el calendario a secretaria académica	
6	Publica	Secretaria Académica	Después de recibir el calendario de exámenes y haber revisado, se publica el calendario.	

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	Código: 21-PR-GECE
	<b>Secretaría Académica FCyS</b>	Fecha: XX/XX/20XX
	<b>Procedimiento Gestión de Elaboración de Calendario de Exámenes</b>	Versión: 1
		Página 4 de 4

### Proceso de Elaboración de Calendario de Exámenes



## **I. CONCLUSIÓN**

Al concluir con este trabajo, se determinó mediante el Diagnóstico que Secretaria académica carece de un manual de procesos, lo cual no facilita que se apliquen los principios de la calidad de una manera efectiva y eficaz. Todos estos problemas están determinados por la falta de un instrumento administrativo que defina y controle funciones y procesos no establecidos correctamente y que permita mejorar continuamente la calidad del servicio de atención.

A través del estudio comparativo de las metodologías de gestión de la calidad, se determinó que la metodología de la Norma ISO 9000 es la más apropiada, ya que es el modelo que más se acopla al problema que se requiere tratar y el tipo de gestión a la que se dedica el área de estudio.

A través del método de priorización de procesos, se determinaron los mismos que componen el manual de procesos, dando resultado los procesos de apoyo los cuales corresponden a los del área y posteriormente se realizó la caracterización de cada uno de estos a través de fichas de proceso.

Con los Diagramas de Flujo se logró figurar las actividades que componen cada uno de los procesos, de manera que permita visualizar de forma sistematizada y facilitar el aprendizaje de cada uno de los procedimientos.

Es necesaria una metodología apropiada para poder Definir, Medir, Actuar, Controlar y Mejorar todas las actividades que se desarrollan dentro de la secretaria académica de manera de que no solo se actualicen los procesos sino el trabajo en equipo, para hacerlo bien desde la primera vez, ahorrando costos, mejorando su rendimiento, eliminando procesos ineficientes.

## **II. RECOMENDACIONES**

- Someter a consulta la propuesta del manual de procesos en Secretaria Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas ante las instancias correspondiente.
- Capacitar al personal de Secretaria académica para la implementación del manual de procesos propuesto.
- Establecer supervisores que verifiquen el cumplimiento correcto del Manual de Procedimientos.
- Llevar control y registro de toda la documentación que se genera en Secretaria Académica.
- Definir y documentar políticas y objetivos de calidad que sirvan como referencia para guiar a la UNI para brindar el servicio de calidad deseado por los estudiantes.
- Promover un sistema de gestión de la calidad que permita la mejora continua en la institución.
- Extenderr el sistema de calidad hacia otras áreas de la facultad considerando las características del área y de los procesos que se desarrollan.



### **III.BIBLIOGRAFÍA**

- ❖ Roberto Hernández Sampieri ( 2014) Metodología de la Investigación. 3<sup>a</sup> Edición, Edit. McGra – Hill INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A DE C.V, 341 pág.
- ❖ Br. Kenia Raquel Valverde Ramírez (2013) "Propuesta de Manual de Funciones y Procedimientos en el área de ventas para la empresa Recursos Técnicos Industrial, Cia. Ltda", 7 pág.
- ❖ Br. Xiomara Francisca Parrales Rodríguez (2010)"Propuesta de Manual de Funciones y de Procedimientos del área contable para la Empresa Válvulas y Filtración S.A", 42 pág.
- ❖ Br. Meyling Suyen González Campos (2009), "Propuesta de un Sistema de Gestión de la Calidad en Secretaría Académica de la F.C. y S.", 20 pág.

#### **Web grafía**

- ❖ [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- ❖ [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- ❖ [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
- ❖ [www.Portalcalidad.com](http://www.Portalcalidad.com)

## **IV.CONCLUSIÓN**

Al concluir con este trabajo, se determinó mediante el Diagnóstico que Secretaria académica carece de un manual de procesos, lo cual no facilita que se apliquen los principios de la calidad de una manera efectiva y eficaz. Todos estos problemas están determinados por la falta de un instrumento administrativo que defina y controle funciones y procesos no establecidos correctamente y que permita mejorar continuamente la calidad del servicio de atención.

A través del estudio comparativo de las metodologías de gestión de la calidad, se determinó que la metodología de la Norma ISO 9000 es la más apropiada, ya que es el modelo que más se acopla al problema que se requiere tratar y el tipo de gestión a la que se dedica el área de estudio.

A través del método de priorización de procesos, se determinaron los mismos que componen el manual de procesos, dando resultado los procesos de apoyo los cuales corresponden a los del área y posteriormente se realizó la caracterización de cada uno de estos a través de fichas de proceso.

Con los Diagramas de Flujo se logró figurar las actividades que componen cada uno de los procesos, de manera que permita visualizar de forma sistematizada y facilitar el aprendizaje de cada uno de los procedimientos.

Es necesaria una metodología apropiada para poder Definir, Medir, Actuar, Controlar y Mejorar todas las actividades que se desarrollan dentro de la secretaria académica de manera de que no solo se actualicen los procesos sino el trabajo en equipo, para hacerlo bien desde la primera vez, ahorrando costos, mejorando su rendimiento, eliminando procesos ineficientes.

## **V.RECOMENDACIONES**

- Someter a consulta la propuesta del manual de procesos en Secretaría Académica de la Facultad de Ciencias y Sistemas ante las instancias correspondiente.
- Capacitar al personal de Secretaría académica para la implementación del manual de procesos propuesto.
- Establecer supervisores que verifiquen el cumplimiento correcto del Manual de Procedimientos.
- Llevar control y registro de toda la documentación que se genera en Secretaría Académica.
- Definir y documentar políticas y objetivos de calidad que sirvan como referencia para guiar a la UNI para brindar el servicio de calidad deseado por los estudiantes.
- Promover un sistema de gestión de la calidad que permita la mejora continua en la institución.
- Extender el sistema de calidad hacia otras áreas de la facultad considerando las características del área y de los procesos que se desarrollan.

## **VI.BIBLIOGRAFÍA**

1. Adriana Gómez Villoldo, Guía de elaboración de un manual de calidad Procedimientos en base a la ISO 9001:2015.
2. Fernando Salvio Martínez, Manual para iniciarse en la Calidad, Editorial Trillas, 2017.
3. Humberto Cantu (2006) “Desarrollo de una cultura de Calidad”.
4. Joseph M. Juran, A. y Blanton Godfrey, Manual de Calidad Volumen I y II Editorial McGraw Hill, Quinta Edición, EDICI.
5. Roberto Hernández Sampieri (2014), Metodología de la Investigación. 3<sup>a</sup> Edición, Edit. McGra – Hill INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A DE C.V.

### Web grafía

- ❖ [www.monografias.com](http://www.monografias.com)
- ❖ [www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)
- ❖ [www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com)
- ❖ [www.Portalcalidad.com](http://www.Portalcalidad.com)